Parlement francophone bruxellois (Assemblée de la Commission communautaire française)



	10 janvier 2022	
SESSION	N ORDINAIRE	 2021-2022

BULLETIN DES QUESTIONS ET REPONSES

SOMMAIRE

Pages

I. QUESTIONS AUXQUELLES IL N'A PAS ÉTÉ RÉPONDU DANS LES DÉLAIS RÉGLEMENTAIRES

(Article 87.4 du Règlement)

La ministre-présidente en charge de la Promotion de la santé, de la Famille, du Budget et de la Fonction publique, Mme Barbara Trachte

L'abandon du projet de création d'un « agent de liaison » entre entités francophones (n° 201 de M. Gaëtan	
Van Goidsenhoven	6
L'implémentation du Handistreaming dans les domaines relevant des compétences de la ministre-présidente et sa participation à l'Access City Award (n° 236-1° de M. Emin Ozkara)	6
La formation du personnel de la Commission communautaire française aux violences faites aux femmes	
(n° 243 de Mme Margaux De Ré) Les impacts du plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 sur les politiques et la dynamique Handistreaming	
qui relèvent des compétences de la ministre-présidente (n° 261-1° de M. Emin Ozkara)L'évaluation de l'accessibilité des services dépendant de la Commission communautaire française (n° 268-1°	. 7
de Mme Anne-Charlotte d'Ursel)	7
L'endométriose (n° 274 de Mme Françoise Schepmans)	8
Les résultats de l'étude d'Innoviris sur les jeunes musulmans bruxellois et ses impacts concrets sur les politiques publiques du Collège (n° 280 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven)	

II. QUESTIONS DES MEMBRES DU PARLEMENT ET RÉPONSES DES MEMBRES DU GOUVERNEMENT

Pages

(Article 87.3 du Règlement)

La ministre-présidente en charge de la Promotion de la santé, de la Famille, du Budget et de la Fonction publique, Mme Barbara Trachte

Les projets initiés par la Commission communautaire française dans le cadre de la promotion de la	
	10
Les maladies sexuellement transmissibles en hausse (n° 220 de Mme Dominique Dufourny)	11
L'action des organisations de santé de Rainbowhouse demandant un centre de santé LGBTQI+ (n° 222 de	
	12
Le financement structurel des associations féministes (n° 225 de M. Sadik Köksal)	13
Les chiffres en matière d'emploi des personnes avec un handicap au sein de l'administration de la	
Commission communautaire française (n° 226 de M. Sadik Köksal)	14
La prévention en matière de cancer de la peau (n° 227 de Mme Latifa Aït-Baala)	15
J \ ' ' /	16
La prévention en matière de (sur)consommation d'alcool (n° 231 de Mme Latifa Aït-Baala)	
La collaboration avec Bruprev (n° 234 de Mme Françoise Schepmans)	
La prévention en Région de Bruxelles Capitale de l'utilisation de certains médicaments à long terme (n° 246	
de Mme Dominique Dufourny)	20
	20
L'avenir du travail en présentiel dans la fonction publique francophone bruxelloise (n° 248 de	
Mme Latifa Aït-Baala)	21
Les compensations financières et le matériel mis à disposition des fonctionnaires en télétravail (n° 249	
de Mme Latifa Aït-Baala)	23
	24
L'information des patients et le développement de médias ad hoc (n° 257 de M. David Weytsman)	24
Les modalités de fonctionnement du poste d'"agent de liaison" entre entités francophones de Belgique	
(n° 260 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven)	25
Les actions de prévention et d'information concernant la fibromyalgie (n° 263 de Mme Gladys Kazadi)	25
Les différents contrôles hiérarchiques et contrôles de tutelle ministériels sur les Organismes d'intérêt	
, , ,	26
L'information et la sensibilisation des citoyens au sujet des perturbateurs endocriniens – suivi (n° 273 de	
Mme Françoise Schepmans)	27
Le Plan bruxellois de soutien aux familles monoparentales (n° 276-1° de M. David Weytsman)	28
	29
L'enquête « sur la capacité des Européens à trouver, à comprendre et à utiliser l'information de santé de	
base, les options de traitement qui s'offrent à eux et à prendre des décisions éclairées concernant leur	0.0
propre santé (littératie) » (n° 286-1° de Mme Véronique Jamoulle)	30

Annexe à la question n° 231

Le ministre en charge de l'Enseignement, des Crèches, de la Culture, des Personnes handicapées, du Tourisme et du Transport scolaire, M. Rudi Vervoort

L'article 27 (n° 228 de Mme Isabelle Emmery)	32
L'implémentation du Handistreaming dans les domaines relevant des compétences du ministre et sa participation à l'Access City Award (n° 236-2° de M. Emin Ozkara)	34
Goidsenhoven) Le bilan du soutien au secteur culturel pendant la crise covid en 2020 (n° 242 de Mme Clémentine Barzin) Le cadastre des personnes en situation de handicap de grande dépendance et les solutions d'accueil pour ces personnes (n° 255 de M. Emin Ozkara) Le bilan des inscriptions à la rentrée – suivi (n° 258 de Mme François Schepmans)	38 40

	Le taux d'échec des élèves et absentéisme – Réseau Commission communautaire française (n° 259 de	40
	Mme Françoise Schepmans)	
	Les impacts du plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 sur les politiques et la dynamique Handistreaming	
	qui relèvent des compétences du ministre (n° 261-2° de M. Emin Ozkara)	43
	Les modifications du règlement d'ordre intérieur de la piscine du CERIA afin d'y faire respecter les	
	principes d'égalité des genres et de non-discrimination (n° 262 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven)	45
	L'Institut Émile Gryzon – ouverture des cours le mercredi après-midi (n° 264 de Mme Françoise	
	Schepmans)	45
	Le soutien de la Commission communautaire française aux directions d'école et PSE (n° 266 de	
	Mme Françoise Schepmans)	46
	L'évaluation de l'accessibilité des services dépendant de la Commission communautaire française (n° 268-2°	
	de Mme Anne-Charlotte d'Ursel)	47
	La carte européenne d'invalidité (n° 269 de M. Geoffroy Coomans de Brachène)	
	La situation de la chaîne d'information LN24 (n° 271 de Mme Alexia Bertrand)	
	Le Plan bruxellois de soutien aux familles monoparentales (n° 276-2° de M. David Weytsman)	
	Le Plan Social-Santé Intégré, Brussels takes care (n° 277-2° de M. David Weytsman)	
	L'état dégradé de la façade végétalisée du site « Bon air » de l'Institut Redouté Peiffer (n° 278 de M. Gaëtan	00
	Van Goidsenhoven)	57
	van Goldseinloven)	31
	Annual National Properties and COO	
	Annexe à la question n° 238	
	Annexe 1 à la question n° 242	
	Annexe 2 à la question n° 242	
	Annexe à la question n° 259	
	Annexe à la question n° 262	
Le mir	nistre en charge de la Formation professionnelle et des Relations internationales, M. Bernard Clerfayt	
	L'intégration de l'économie circulaire dans les marchés publics (n° 230-3° de M. Emin Ozkara)	59
	L'adaptation de l'offre de soutien aux besoins des NEETs et l'accompagnement des NEETs (n° 232-2° de	
	M. Emin Ozkara)	59
	L'implémentation du Handistreaming dans les domaines relevant des compétences du ministre et sa	
	participation à l'Access City Award (n° 236-3° de M. Emin Ozkara)	62
	Les impacts du plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 sur les politiques et la dynamique Handistreaming	-
	qui relèvent des compétences du ministre (n° 261-3° de M. Emin Ozkara)	64
	L'évaluation de l'accessibilité des services dépendant de la Commission communautaire française (n° 268-3°	
	de Mme Anne-Charlotte d'Ursel)	
	Des subventions à des associations qui mènent des actions internationales ponctuelles en 2021 (n° 270	04
		67
	de M. Geoffroy Coomans de Brachène)	07
	L'exemplarité des pouvoirs publics sur la consommation excessive de sucre (n° 284-3° de M. Jonathan	^^
	de Patoul)	68
	Annexe à la question n° 230-3°	
	Annexe à la question n° 268-2°	
	Annexe à la question n° 270	
Le mir	nistre en charge de l'Action sociale et de la Santé, M. Alain Maron	
	Le renouvellement des réseaux "santé" agréés dans le cadre du décret relatif à l'offre de services	
	embridataines (nº 405 de Mars Barbara de Badians) à la Cada de declet relatif à l'ollie de Services	60
	ambulatoires (n° 185 de Mme Barbara de Radiguès)	69
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour	
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)La politique de santé menée par le Collège de la Commission communautaire française en matière	71
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73 74
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73 74
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73 74
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73 74 76
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73 74 76
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73 74 76
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73 74 76 76
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73 74 76 76 80 81
	Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales (n° 214 de Mme Delphine Chabbert)	71 72 73 74 76 76 80 81 82

	Le nombre de maisons médicales en Région de Bruxelles-Capitale (n° 254 de Mme Dominique Dufourny) 84 L'état des lieux de la réforme du Décret ambulatoire du 5 mars 2009 (n° 256 de M. David Weytsman) 84 Les impacts du plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 sur les politiques et la dynamique Handistreaming qui relèvent des compétences du ministre (n° 261-4° de M. Emin Ozkara)
	Annexe à la question n° 253
La mini	stre en charge de la Cohésion sociale et du Sport, Mme Nawal Ben Hamou
	L'intégration de l'économie circulaire dans les marchés publics (n° 230-5° de M. Emin Ozkara)

Annexe 1 à la question n° 267 Annexe 2 à la question n° 267 Annexe 3 à la question n° 267

I. QUESTIONS AUXQUELLES IL N'A PAS ÉTÉ RÉPONDU DANS LES DÉLAIS RÉGLEMENTAIRES

(Article 87.4 du Règlement)

LA MINISTRE-PRÉSIDENTE EN CHARGE DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ, DE LA FAMILLE, DU BUDGET ET DE LA FONCTION PUBLIQUE, MME BARBARA TRACHTE

Question n° 201 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven du 1er avril 2021 :

L'abandon du projet de création d'un « agent de liaison » entre entités francophones

Dans un article de presse paru à la fin du mois de mars (https://www.lalibre.be/belgique/politique-belge/pourquoi-maingain-desavoue-publiquement-s on-successeur-a-la-tete-de-defi-6062135d7b50a605 1756673f?fbclid=lwAR2lmXBZkwPZD0w6I0EHG1nlt92 1gzKjt5ybYzxAqscWjAbiLCoKZAhdSVM) et relatif à l'ancien président de la formation politique amarante, un témoignage fait état de cette considération :

« Il est frustré de ne pas avoir décroché le poste d'agent de liaison des francophones qu'on lui a promis lors de la formation du gouvernement bruxellois, et il ne supporte pas de voir son bébé évoluer sans lui", confie un ténor du parti ».

En janvier 2020, Madame la Ministre-Président, vous aviez confirmé avoir reçu la lettre d'intention de l'intéressé relatif à ce poste d'« agent de liaison » ou de « Délégué aux solidarités Wallonie-Bruxelles ». Le dossier n'avait depuis lors connu aucune évolution, comme vous l'avez précisé en juin de l'année passée (https://www.parlementfrancophone.brussels/document s/compte-rendu-de-la-seance-pleniere-du-26-juin -2020/document).

Pourriez-vous confirmer que les déclarations reprises ci-dessus sont exactes et que la création de cette fonction d' « agent de liaison » a été définitivement abandonnée ?

Pourriez-vous nous apporter plus de précisions sur la manière dont ce dossier a évolué depuis l'année passée ?

Question n° 236-1° de M. Emin Ozkara du 28 juin 2021 :

L'implémentation du Handistreaming dans les domaines relevant des compétences de la ministreprésidente et sa participation à l'Access City Award

Ce 28 juin 2021, j'aimerais revenir sur deux sujets qui me tiennent à cœur : la logique du Handistreaming selon laquelle il convient de prendre en compte transversalement la dimension du handicap dans chaque politique publique et chaque action publique ET les efforts réalisés par les cabinets ministériels et les

services publics afin de présenter un projet au(x) prochain(s) Access City Award.

Je souhaite vous poser les questions suivantes :

En ce qui concerne VOTRE cabinet ET les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle :

- 1. Des réflexions ou initiatives prenant en compte des handicaps tels que la déficience intellectuelle, l'autisme, le trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité ou des handicaps invisibles ontelles été initiées ou mises en œuvre ?
- 2. Le 1er décembre 2020, en marge de la Journée européenne en faveur des personnes en situation de handicap, la Commission européenne a récompensé les villes européennes les plus accessibles lors de l' Access City Award 2021 (Access City Award 2021, https://ec.europa.eu/social/main.jsp?&catId=88&eve ntsId=1604, consulté le 25 juin 2021. Cérémonie de remise des prix consultable sur: https://www.youtube.com/watch?v=Lg8NrZSPkAI). Une participation au(x) prochain(s) Access City Award est-elle à l'agenda?

Question n° 243 de Mme Margaux De Ré du 7 juillet 2021 :

La formation du personnel de la Commission communautaire française aux violences faites aux femmes

Plusieurs plans de lutte contre les violences faites aux femmes ont récemment été adoptés à différents niveaux de pouvoirs et constituent de véritables avancées pour les droits des femmes. Comme l'ensemble de ma formation politique, je m'en réjouis. J'aimerais en savoir plus sur le fonctionnement des administrations et des OIP en la matière. Comme vous le savez, depuis #MeToo, la parole des victimes s'est largement fait entendre. Le lieu de travail d'une victime de violences peut être une source d'aide précieuse (pour des violences qui n'ont pas lieu dans le milieu professionnel évidemment) A ce titre, les acteurs publics doivent devenir exemplaires.

Voici mes questions :

 Existe-t-il au niveau de la Commission communautaire française un système d'aide aux victimes de violences (conjugales ou autres) dans les administrations et OIP? Des personnes au sein de l'administration ont-elles été formées pour pouvoir soutenir les potentielles victimes de violences? Si oui, par qui sont-elles formées et avec quels outils?

- Y a-t-il eu des actions de sensibilisation dans l'administration sur cette question? Quelles sontelles?
- Existe-t-il éventuellement d'autres actions mises en place sur cette question dans vos compétences ?

Question n° 261-1° de M. Emin Ozkara du 10 septembre 2021 :

Les impacts du plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 sur les politiques et la dynamique Handistreaming qui relèvent des compétences de la ministre-présidente

Le plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 a été approuvé en date du 16 juillet 2021,

voir: https://handicap.belgium.be/fr/news/260821-handicap.htm

Madame la Ministre-Présidente, en votre qualité de Ministre-Présidente du Collège de la Commission communautaire française (COCOF), chargée de la Promotion de la Santé, des Familles, du Budget et de la Fonction publique, je souhaite donc savoir :

En ce qui concerne vos politiques :

 Quels sont les premiers impacts de ce plan d'action fédéral Handicap sur les politiques et réflexions qui relèvent du domaine/champ de vos compétences ?

En ce qui concerne votre cabinet :

2. Quels sont les mécanismes mis en place pour assurer et permettre l'articulation et la cohérence entre les mesures du plan d'action fédéral Handicap et les mesures liées à la dynamique Handistreaming qui relèvent du domaine de vos compétences ?

En ce qui concerne votre administration :

- 3. Toutes les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle disposent-elles d'un référent Handistreaming désigné?
- 4. Quid de la coordination entre référents 'politique handicap' (au niveau fédéral) et référents 'Handistreaming' (au niveau de votre administration)? Des échanges ont-ils déjà eu lieu?

Question n° 268-1° de Mme Anne-Charlotte d'Ursel du 4 octobre 2021 :

L'évaluation de l'accessibilité des services dépendant de la Commission communautaire française

Pour être de qualité, nos services publics se doivent d'être accessibles, efficaces et de répondre à la

demande des citovens de la manière la plus complète et rapide possible. Afin de faciliter la relation entre ceux-ci et les différentes agences régionales, certains chantiers ont heureusement déjà été entrepris. Je pense bien sûr au développement de la digitalisation et de la centralisation des informations, opérée sur une plateforme comme Irisbox, par exemple. Je pense aussi aux efforts entrepris afin de mitiger la fracture numérique qui le plus souvent touche les personnes âgées, handicapées ou les plus précarisées. J'aimerais cependant aborder avec vous la problématique de l'accessibilité téléphonique des services publics régionaux. Rappelons qu'à Bruxelles 15% des ménages n'ont aucune connexion internet et 11% de la population n'a jamais utilisé le web. Proposer un numéro de téléphone à ces personnes est donc primordial. Il m'apparaît dès lors utile de faire le point sur l'accessibilité téléphonique des différentes direction de l'Administration de la Commission communautaire française ainsi que des services qu'elle propose via l'EFP — SFPME, Ludeo, CBDP, Phare ou encore l'Observatoire de l'enfant.

L'accessibilité à des services publics de qualité, pour tous et toutes, fait partie des objectifs de bonne gouvernance qui figurent dans la déclaration-programme du Gouvernement francophone bruxellois pour la législature 2019-2024. Les personnes âgées ne peuvent répondre à un formulaire pour envoyer un mail qui leur sera répondu des mois plus tard et arrivera dans leur boîte mail ou, pire, dans leurs courriers indésirables. Boîte mail qu'ils ne vérifient, pour beaucoup, pas souvent. Ce constat ne se limite bien sûr pas à ces dernières mais concerne tout le monde et ce n'est pas l'idée que je me fais d'un service public universellement accessible.

Voici dès lors mes questions :

- De manière générale, comment évaluez-vous l'accessibilité téléphonique des administrations, organismes et services sous votre responsabilité? Comment évaluezvous la qualité des réponses apportées (nombre d'appels, nombre d'appels traités, temps d'appel, taux de satisfaction, temps moyen d'attente, ...)? Quelle méthode vous permetelle d'assurer un contrôle du suivi de la qualité des réponses apportées? Avec quels résultats? Idem pour les demandes effectuées par mail?
- Des enquêtes de satisfaction sont-elles réalisées auprès des usagers afin d'analyser la qualité du service proposé? Si oui, sur quelle base? Avec quels critères d'analyse? Quelles administrations sont concernées? Est-ce le cas pour tous les services de première ligne? Comment choisit-on les services qui sont en contact téléphone direct et ceux qui seront uniquement accessibles par email?
- L'évaluation de l'accessibilité téléphonique est-elle réalisée à l'échelle de la Commission communautaire française ou bien est-elle réalisée indépendamment pour chacun des sites internet des services agréés comme Phare ou l'EFP? Les deux évaluations sontelles réalisées indépendamment ou au contraire conjointement?

- En se plaçant toujours du côté de l'usager/client, quel système téléphonique rencontre les meilleurs résultats entre un service clientèle, une centrale d'accueil ou un callcenter? Est-ce que les résultats sont meilleurs lorsque le service est sous-traité à une entreprise spécialisée ou est-ce que les services hébergés en interne rencontrent plus de succès/satisfaction?
- Chaque service choisit son propre système entre le call-center, le numéro standard où l'on arrive à la réception, le service clientèle ou encore le numéro gratuit. Sur base de quels critères? Quelle évaluation en tirez-vous?
- Quel est le temps d'attente moyen pour être mis en relation avec chacun des services régionaux via le téléphone? Quel est le taux de réponse moyen aux mails qui sont envoyés à la suite ou non d'un appel téléphonique? Quel est le temps d'attente moyen pour obtenir une réponse?

Question n° 274 de Mme Françoise Schepmans du 13 octobre 2021 :

L'endométriose

En Belgique, une femme sur dix souffre de l'endométriose, mais beaucoup de femmes n'ont toujours pas reçu de diagnostic. Pour rappel, l'endométriose est une maladie gynécologique liée aux règles et au cycle des règles. Elle se manifeste de manière aiguë au moment de l'ovulation ou des règles, provoquant des douleurs très importantes. Mais l'endométriose peut souvent avoir d'autres conséquences comme la stérilité ou le développement de kystes. Pour certaines femmes, la douleur est telle qu'elle provoque des vomissements et pertes de connaissances.

Pourquoi cette maladie reste tant méconnue quand elle touche autant de femmes dans le monde ? Cela s'explique sans doute par la méconnaissance de cette maladie auprès des professionnels de la santé. Il est mis en moyenne 7 ans pour diagnostiquer cette maladie. Une moyenne dramatique.

Des campagnes de sensibilisation sont indispensables pour améliorer l'accès à l'information sur cette maladie tant pour les jeunes femmes que pour les futurs professionnels de la santé.

En septembre, à la Fédération Wallonie-Bruxelles, un budget de 30.900 euros a été accordé à l'ASBL « Toi Mon Endo », la seule active en Belgique au sujet de l'endométriose. Elle va porter un projet pilote qui va être mené en Wallonie et à Bruxelles et permettra d'organiser des animations de sensibilisation et de prévention à l'endométriose; d'orienter les femmes et les jeunes adolescentes vers des structures adaptées; de sensibiliser les futurs professionnels de la santé et de collecter des données statistiques.

Des actions et objectifs très importants mais presque utopiques si menés par une ASBL de terrain seule. Il est nécessaire que ce type de projet et d'action soit mené et soutenu dans une plus large mesure et de manière transversale.

Dès lors, Madame la Ministre-Présidente :

Les animations EVRAS viennent sensibiliser les jeunes dans les écoles mais qu'en est-il des acteurs de terrain et des professionnels de la santé à ce sujet ? Quelles actions concrètes ont été menées pour soutenir le développement et le renforcement de leurs compétences pour cette problématique ?

Il y a quelques mois, dans le cadre d'une question sur la fibromyalgie, vous nous faisiez savoir que vous étiez disposée à intégrer, pour cette maladie ainsi que pour d'autres maladies peu connues, comme l'endométriose, des actions de sensibilisation dans le futur Plan stratégique de Promotion de la santé. Vous étiez également disposé à inscrire ce type de question à l'ordre du jour d'une conférence interministérielle (CIM) de la Santé publique.

Pouvez-vous nous confirmer qu'il est prévu que l'endométriose soit intégrée dans le futur Plan stratégique de Promotion de la santé? Dans l'affirmative, avez-vous d'ores et déjà commencé à travailler sur la question dans le cadre du futur Plan?

Cette question est-elle aujourd'hui inscrite à l'ordre du jour d'une conférence interministérielle (CIM) de la Santé publique ? Est-il envisageable d'également inscrire la question de la reconnaissance de cette maladie chronique et du remboursement des traitements ?

Question n° 280 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven du 10 novembre 2021 :

Les résultats de l'étude d'Innoviris sur les jeunes musulmans bruxellois et ses impacts concrets sur les politiques publiques du Collège

A la fin du mois d'octobre, l'organisme régional en charge de la recherche et de l'innovation, Innoviris, a dévoilé les conclusions d'une enquête menée en partenariat avec l'ULB et la VUB, consacrée à la situation identitaire vécue par les jeunes musulmans bruxellois (https://www.rtbf.be/info/regions/bruxelles/detail_73-des-jeunes-musulmans-se-sentent-chez-e ux-a-bruxelles-selon-une-etude?id=10868296).

Cette étude (https://germe.centresphisoc.ulb.be /fr/publication/rapport-de-recherche-entre-secularisa tion-et-rupture-jeunes-musulmans-bruxellois?fbclid= lwAR1hVS7mrYwA6M5v0PTJfJHW3w_SG2kAJ_FUq2 93ucHf6ciYJr7znnBxRBk) s'est basée sur un échantillon de 1.873 jeunes âgés de 15 à 17 ans et scolarisés à Bruxelles, dont une majorité est d'origine marocaine (environ 65 %), suivie par des jeunes d'origine turque (environ 17 %) et suivie ensuite par d'autres origines nationales.

86 % de ces jeunes appartiennent aux deuxième et troisième générations de migrants en Belgique.

Les raisons qui ont présidé à la réalisation de cette étude sont partie du constat que le public cible des jeunes musulmans bruxellois, alors qu'il fait l'objet d'une problématisation médiatique constante, est finalement peu connu sociologiquement, les politiques ne disposant que de peu de données chiffrables et objectives relatives à leur situation au sein de la société bruxelloise.

Quelques grands constats peuvent ressortir.

Premièrement, la grande majorité de ces jeunes revendiquent une identité de musulmans, mais avec une individualisation forte de leur réflexion sur la pratique religieuse. Autrement dit, en fonction de leurs ressentis et de leurs désirs, ces jeunes semblent majoritairement ajuster le prescrit religieux pour le rendre compatible avec d'autres exigences personnelles.

Le deuxième constat concerne les discriminations, auquel un nombre important de jeunes disent être confrontés régulièrement. Ainsi, 42 % d'entre eux estiment être accusés de quelque chose qu'ils n'ont pas fait à l'école. Il est souligné également que plus le niveau de discrimination ressentie est élevé, plus la probabilité que le jeune se détourne de la société est grand.

Un autre constat révèle que 73 % des jeunes se sentent chez eux à Bruxelles, sentiment qui a manifestement augmenté au cours de ces vingt dernières années. Cela étant, un lien fort avec le pays d'origine peut également être constaté, manifestement plus élevé que chez les jeunes ayant d'autres origines.

On relèvera également l'importance de la religion dans leur vie, comme en témoignent 98 % des sondés.

Enfin, un autre point marquant concerne l'homosexualité, qu'une quasi-unanimité de jeunes jugent être un péché au regard de l'islam.

Cette étude ne comporte pas uniquement une finalité purement sociologique ou descriptive.

L'objectif poursuivi était de préciser, pour la première fois, les connaissances sur les jeunes musulmans bruxellois afin d'affiner les politiques publiques qui les concernent.

Dans la mesure où les compétences de la Commission communautaire française sont axées sur les matières personnalisables, notre entité est directement concernée par les résultats de cette étude, qui pourrait potentiellement trouver un champ d'application dans de nombreux domaines : cohésion sociale, cohabitation des communautés, santé, action sociale, personnes handicapées, culture, jeunesse, formation professionnelle, éducation permanente... nous voyons bien que les matières possiblement impliquées sont nombreuses.

Dès lors, Madame la Ministre-Présidente, j'aurais souhaité savoir si votre cabinet avait pris connaissance des résultats détaillés de cette étude et si une analyse spécifique en avait été faite ?

Certaines structures qui dépendent de la Commission communautaire française ont-elles, d'une manière ou d'une autre, été amenées à collaborer avec les auteurs de l'étude ?

Avez-vous identifié plus finement les politiques publiques de la Commission communautaire française qui pourraient être concernées, directement ou indirectement, par ces résultats ?

La Commission communautaire française reposant essentiellement sur son réseau d'acteurs associatifs, avez-vous identifié le type de structures subventionnées – ou faisant le cas échéant l'objet d'un contrat de gestion – qui pourraient devoir procéder à certains ajustements dans leurs méthodes de travail ?

Afin que cette étude ne reste pas lettre morte, en votre qualité de Ministre-Présidente en charge de la coordination de la politique du Collège, avez-vous établi un plan visant à rendre opérationnel certains objectifs transversaux identifiés en les soumettant aux différents membres du Collège ?

Enfin, il est à souligner que, dans la mesure où cette étude porte sur un échantillon de personne identifiées sur base de leur religion, il pourrait être compliqué de mettre en place une politique spécifique sans porter atteinte aux principes d'égalité et de non-discrimination – qu'il s'agisse de discrimination positive ou négative.

Comment cet écueil est-il appréhendé, tant sur le plan moral que sur le plan juridique, par votre cabinet ?

II. QUESTIONS DES MEMBRES DU PARLEMENT ET RÉPONSES DES MEMBRES DU GOUVERNEMENT

(Article 87.3 du Règlement)

LA MINISTRE-PRÉSIDENTE EN CHARGE DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ, DE LA FAMILLE, DU BUDGET ET DE LA FONCTION PUBLIQUE, MME BARBARA TRACHTE

Question n° 213 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven du 28 avril 2021 :

Les projets initiés par la Commission communautaire française dans le cadre de la promotion de la vaccination COVID-19

Les dernières statistiques relatives aux taux de vaccination en Région de Bruxelles-Capitale font état de différences sensibles en fonction des communes concernées. Elles démontrent que l'adhésion vaccinale augmente avec le degré de scolarité et le niveau socioéconomique des citoyens. Des barrières numériques et linguistiques rendent en outre l'accès à l'information relative aux vaccins plus problématique pour certaines catégories de personnes.

Dans ce contexte, les pouvoirs publics, à différents niveaux de pouvoir, ainsi que de multiples associations se mobilisent en lançant différentes campagnes de communication dans différentes langues ainsi que des modules d'accompagnement à destination de publics fragilisés.

Dès lors, Madame la Ministre-Présidente, au-delà des actions concertées avec les autres niveaux de pouvoir et des subsides généraux accordés aux associations actives en promotion de la santé, j'aurais souhaité savoir :

- Quels sont les actions et les projets qui ont été directement initiés par le Collège de la Commission communautaire dans le cadre de la promotion de la vaccination ?
- Quelles ont été les demandes spécifiquement formulées par la Commission communautaire française à l'adresse d'associations ou de structures publiques ou privées pour ce qui concerne la promotion de la vaccination ?
- Pourriez-vous nous dresser la liste exhaustive des associations spécifiquement soutenues par la Commission communautaire française pour contribuer à la stratégie de promotion de la vaccination?

Réponse :

Q1.

Depuis le dernier trimestre de 2020, un groupe de travail dénommé « Stratégies concertées COVID 19 » réunit des opérateurs de Promotion de la Santé, de l'Aide à la Jeunesse, des mutuelles, des experts ainsi que les

administrations de la Commission communautaire française et de la Commission communautaire commune et mon cabinet.

Outre ce groupe de travail, d'autres groupes de travail ont été mis en place avec d'autres acteurs de terrain pour favoriser la sensibilisation et la communication et l'accompagnement de publics plus vulnérables ou plus à risque par rapport à la vaccination. Il s'agit du groupe de travail sensibilisation et le groupe de travail communication.

L'un des axes des "Stratégies concertées" concerne la diffusion d'une information fiable vers certains publics plus vulnérables ou plus complexes à mobiliser (les jeunes en milieu festifs, les personnes plus précaires victimes de fracture numérique) et la formation de la première ligne (exemple : les gardiens de la paix qui doivent s'adresser à des personnes qui ne respectent pas les gestes barrière, etc). Cette action est essentiellement menée par les asbl Question Santé et Cultures & Santé qui ont créé des outils à destination des professionnels de première ligne et directement vers ces publics.

De multiples webinaires ont été organisés à l'attention des acteurs de première ligne pour les informer sur la stratégie Bruxelloise de vaccination.

Le projet ALCOV mis en place par la Commission communautaire commune renforce le dispositif de sensibilisation et de communication par une approche locale en créant des liens entre les acteurs communaux de prévention, les acteurs de cohésion sociale, les CPAS. Des Relais Action de Quartier (RAQ) sont déployés afin d'accompagner les personnes isolées et/ou en quarantaine.

La Fédération des services sociaux et les maisons médicales de la Commission communautaire française sont impliquées dans le dispositif.

Q2.

Au travers des groupes de travail, la principale question abordée était de préparer les outils de communication et/ou de sensibilisation à mettre en place à chaque niveau, pour permettre la diffusion d'une information fiable aux publics divers avec lesquels les structures travaillent. La demande concerne alors la diffusion d'une information fiable aux publics divers et variés des Bruxellois et favoriser l'accessibilité à l'information.

Q3.

L'asbl "Question Santé", via son bulletin trimestriel "Bruxelles Santé Info" a consacré 4 numéros à la crise sanitaire. Y sont abordés les questions relatives à la pandémie, la vaccination, les gestes barrières, le suivi de contact. Le bulletin est téléchargeable sur le site de l'asbl.

L'asbl Cultures & Santé a développé un outil d'animation "Covid-19: discutons vaccination". Celui-ci reprend à destination des professionnels en charge de la communication en santé pour la Commission communautaire française diffuse des informations relatives aux gestes barrières, ...

L'asbl Promo Jeunes en collaboration avec d'autres AMO a mis en place un projet afin de sensibiliser les jeunes issus de quartiers défavorisés. Outre de l'information, il s'agit aussi de distribuer des masques. Le projet « Chaque vie compte, fais entendre ta voix » est mené par des jeunes auprès de jeunes. Un site "Chaque vie compte" diffuse également des capsules vidéos et des micro trottoirs à destination des jeunes. Ces micro trottoirs s'organisent dans le but de recueillir les réactions du grand public au sujet des outils de communication développés par les jeunes lors des ateliers de co-construction.

Question n° 220 de Mme Dominique Dufourny du 18 mai 2021 :

Les maladies sexuellement transmissibles en hausse

Les maladies et les infections sexuellement transmissibles sont en recrudescence en Belgique.

Par exemple, nous constatons un retour en force des infections liées au chlamydia une hactérie qui

infections liées au chlamydia, une bactérie qui représente la moitié des nouvelles infections sexuellement transmissibles.

Le problème est que les citoyens sont moins prudents avec les progrès médicaux en matière de VIH.

Je voudrais dès lors, Monsieur le Ministre, vous poser les questions suivantes :

- 1. Quel a été le taux de fréquentation des centres de planning familial pour ces dépistages ?
- 2. Quelles sont les analyses des campagnes d'information et de prévention déployées sur le territoire bruxellois ? Quels sont les moyens investis en la matière ?
- 3. Quelles sont les actions entreprises avec la Ministre de l'Education pour que cette problématique puisse notamment être abordée dans les écoles lors des cours d'éducation à la vie relationnelle, active et sexuelle?

Réponse :

Q1

Les IST sont effectivement en recrudescence depuis plusieurs années. Le dernier rapport de Sciensano confirme une augmentation des IST pour la période 2017-2019, la chlamydia étant l'IST la plus répandue en Belgique (70/100 000 hab. en 2019). Les femmes entre 15 et 30 ans sont les plus diagnostiquées, cela reflète la disparité des dépistages des IST asymptomatiques en termes de genre et de catégories d'âge.

Mon administration ne possède pas de données précises quant au taux de fréquentation des CPF pour un dépistage lié à ces IST avant la remise des rapports d'activités fin juin 2021, mais c'est une activité régulière au sein des CPF, la prévention et le dépistage des IST étant au cœur des missions de CPF dont le champ d'expertise est la santé sexuelle et reproductive et la VRAS. Lorsqu'un e patient e se présente pour un dépistage du VIH ou d'une autre IST, un dépistage complet des autres IST lui est généralement proposé. En CPF, les dépistages sont proposés à la demande, mais également lorsqu'une exposition aux IST est suspectée/identifiée dans le cadre de suivis de grossesse, de contraception d'urgence ou d'IVG (raison laquelle les statistiques sous-estiment probablement le recours au dépistage IST).

Q2

Les campagnes d'information et de prévention sont déployées par un éventail d'acteurs de terrain subventionnés par la Commission communautaire française. Ces différents acteurs travaillent avec différents publics cibles et les campagnes sont analysées dès lors en fonction de publiques cibles touchées. A la lecture des rapports d'activités, on remarque cette année, une augmentation des questions relatives aux IST (22% en 2020 contre 7% en 2019). Parmi les questions relatives au VIH, ce sont les questions sur les prises de risque, la transmission du VIH et le dépistage qui sont le plus représentées. Certaines catégories évoluent en fonction des campagnes. En effet, les questions relatives à la PrEP, même si encore sous représentées, ont fortement évolué suite à la mise en place de notre Projet PrEP et cela se ressent dans les chiffres. Il en va de même pour les questions relatives aux IST qui ont évoluées avec la sortie de la campagne sur le dépistage des IST. Par rapport aux IST, ce sont souvent des questions concernant les prises de risque et le dépistage qui sont posées.

Q3

Pour ce qui concerne l'EVRAS, la prévention des IST et la promotion de l'offre de dépistage des IST fait partie intégrante des animations proposées par les CPF. Cela rentre dans les activités de promotion à la santé des CPF en milieu scolaire, mais également dans les autres milieux de vie comme les milieux festifs et virtuels. Les rapports des CPF montrent qu'en moyenne, la thématique « contraception-IST » est abordée dans 50% des animations EVRAS environ.

Question n° 222 de Mme Véronique Lefrancq du 21 mai 2021 :

L'action des organisations de santé de Rainbowhouse demandant un centre de santé LGBTQI+

Ce dimanche 16 mai, à l'occasion de la journée internationale contre l'homophobie, la biphobie et la transphobie, 50 personnes ont formé une chaine humaine devant le Parlement bruxellois.

Cette action était menée sous l'initiative des organisations de la santé de Rainbowhouse. Elle avait pour objectif de demander que Bruxelles ait un centre de santé arc-en-ciel afin de pouvoir répondre aux besoins de santé spécifiques aux personnes LGBTQI+.

Ces organisations notent qu'un tel centre était prévu au sein de l'accord de majorité de la ville de Bruxelles.

Madame la Ministre-Présidente, mes questions sont donc les suivantes, concernant l'implication de la Commission communautaire française :

- Est-ce que la Commission communautaire française est au courant des demandes des organisations de la Rainbowhouse concernant les besoins spécifiques en matière de santé pour les personnes LGBTQI+?
- Est-ce que la Commission communautaire française suit l'ambition de la ville de Bruxelles d'une maison de santé arc-en-ciel? Dans quelle mesure la Commission communautaire française entend-t-elle déjà soutenir le projet?
- Quels sont les projets pour les personnes LGBTQI+ en matière de santé, de lutte contre les discriminations, ou encore en matière d'accueil qui sont actuellement soutenus par la Commission communautaire française ?

Réponse :

J'ai effectivement suivi cette actualité du 16 mai dernier et nous sommes en contact avec la Rainbow House et d'autres associations LGBTQIA+.

Nous avons connaissance de leurs revendications en matière de prise en charge spécifique des publics LGBTQIA+ sur le plan de la santé.

Concernant votre question sur les contacts avec la ville de BXL, j'ai été contactée par ceux-ci à ce sujet et une première réunion a eu lieu début juin 2021.

Ils réfléchissent à la mise en place d'un accompagnement spécifique pour ces publics au sein d'une structure existante ou à créer qui regrouperait plusieurs associations.

Il s'agit d'un engagement communal non lié aux compétences de la Commission communautaire française sous cette législature mais je n'exclus pas du tout de partager notre expertise et de réfléchir avec eux aux connections avec notre secteur que nous finançons

en Commission communautaire française (avec Alias, plateforme Info sida, observatoire du sida et des sexualités, Ex aequo, O Yes, etc).

Par ailleurs, ma collègue Nawal Ben Hamou pilote un Plan régional bruxellois relatif aux LGBTQIA+. Nous sommes partie prenante de ce plan dans nos matières «santé-social» et nous sommes en train d'analyser comment améliorer la prise en charges de toute une série de publics plus particulier, plus spécifique dans nos services de première ligne (en ambulatoire et en promo santé).

Je rappelle que le futur Plan social santé bruxellois et le plan de promotion de la santé en Commission communautaire française orientent également toutes leurs mesures dans une approche d'universalisme proportionné donc en veillant bien à ce que les services de première ligne dits « généralistes » comme les maisons médicales, les centres de plannings puissent également accueillir, accompagner au mieux des publics spécifiques comme les LGBTQIA+ .

Je rappelle aussi que l'approche que nous privilégions est une approche par quartier, dans chaque quartier, les services sociaux et de santé s'adaptent au public présent. Notre ambition est que tous les acteurs du social et de la santé soient en mesure d'accueillir les personnes avec des besoins particuliers comme les LGBTQI+ de manière qualitative.

Enfin, voici déjà ce que nous finançons en Commission communautaire française - social santé :

Une série de projets relatif à la santé et à l'accompagnement social des publics LGBTQIA+ et ce depuis plusieurs années. :

L'ASBL Genres Pluriels « Santés Trans*/Inter* spécifiques » :

Ce projet vise à sensibiliser, informer et former les professionnel.le.s. notamment psycho-médicosociaux/ales afin qu'ils/elles puissent offrir un accueil, une information et une aide adéquates aux personnes trans*/inter* dans le respect de l'intégrité physique, de l'identité, de la vie privée, du point de confort et du droit du patient. L'asbl veut également répondre à la demande des personnes transgenres et intersexes issues des minorités culturelles/migrantes/réfugiées/demandeuses d'asile, qui sont encore davantage précarisées au niveau de l'accès aux soins.

La Maison Arc- en- Ciel de Bruxelles/Rainbow house :

Le projet a pour objectif de fournir aux associationsmembres un lieu de réunion et d'accueil pour l'organisation de leurs activités. Au-delà de l'appui matériel, la Maison Arc-en-ciel entend offrir un appui de type conseil ou une aide dans l'organisation d'événements. Par ailleurs, l'association propose une aide à la communication aux associations membres en faisant la promotion de leurs activités sur le site www.rainbowhouse.be ainsi que dans le magazine trimestriel, le Rainbow Times.

L'ASBL « Tels Quels »:

L'association propose des séances spécifiques destinées aux jeunes. Exemple : Organisation d'un festival Lesbien et Gay à Bruxelles : projections et débats qui abordent des thématiques autour de l'orientation sexuelle dans la société occidentale et à travers le monde, des documentaires sur les discriminations et la violence aussi dont sont encore trop souvent victimes les gays et lesbiennes ; Le public visé ne se compose pas uniquement des gays et lesbiennes qui viennent trouver ici des images identitaires, mais aussi des hétérosexuels qui veulent mieux comprendre le mode de vie ainsi que le fonctionnement de la communauté gay et lesbienne. Aussi, pour ce faire, en partenariat avec « Tels Quels Jeunes ASBL »

La Fédération laïque des centres de plannings pour le plan LGBTQI+. "La santé sexuelle en réseau" :

En concertation avec des professionnel.le.s de centres de planning familial, et en partenariat avec des associations LGBTQI+, l'objectif est de réduire les inégalités sociales de santé en améliorant l'accueil et le suivi en santé sexuelle, y compris la santé mentale. L'expertise jointe des travailleur.se.s de CPF et des acteurs communautaires permet de développer des actions concrètes visant à sensibiliser, informer et former les professionnel.le.s et le public. Elle a déjà permis de réaliser :

- 1) Un programme de formation à destination des professionnel.le.s psycho-médico-socio-juridiques (deux éditions en 2021).
- Une plaquette d'information à destination des personnes LGBTQI+, afin de faire connaître les services du planning familial et sensibiliser à la nécessité d'un suivi en santé.
- 3) Une brochure-outil à destination des professionnel.le.s, dont l'objectif est de sensibiliser à la thématique, informer sur les besoins spécifiques, donner des conseils de base pour l'accueil et le suivi, et rendre visible plusieurs lieux et initiatives autour de la santé des personnes LGBTQI+.

L'asbl Athanor : réalisation d'un long métrage

L'asbl Athanor a été soutenue pour la réalisation d'un long métrage documentaire radiophonique grand public intitulé « Camille, à votre service », sur le parcours de transition d'un jeune artistes transgenre.

Les deux Fédérations de CPF et les 27 centres de planning et l'EVRAS :

Les animations EVRAS abordent ces thématiques du genre et de la différence + formation à ces thématiques pour les futurs animateurs

Dans le cadre du plan stratégique de promotion de la santé :

La lutte contre les inégalités de santé basées sur le genre est l'objectif transversal 3 du Plan stratégique de Promotion de la santé 2018/2022.Dans le cadre de cet objectif, des opérateurs sont désignés pour répondre à cette ambition, ainsi que ceux y contribuant :Concernant le « Genre, femmes et promotion de la santé » : les acteurs doivent viser l'intégration transversale de la dimension genre dans les programmes et projets de promotion de la santé · Il est utile de préciser que depuis 2020, Femmes et Santé et l'asbl Repères, service pilier en formation de la santé, dispense la formation nommée « Penser les questions de genre pour promouvoir la santé ».

Maisons médicales :

Le tableau de bord est un projet de récolte des données afin d'améliorer la qualité des soins dans les maisons médicales. Le « santé conjuguée est un magazine trimestriel publié par la FMM (https://www.maisonme dicale.org/-LGBTQI-des-patient-e-s-aux-besoins-sp ecifiques-.html)

Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté :

Dans le cadre du plan de relance, Le Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté a reçu 66 000 euro pour un premier AR sur 6 mois et suivre un deuxième sur 12 mois de 132 000. Objectif: Création d'un dispositif d'accueil de jour bas-seuil à destination des jeunes dits « en errance » dont beaucoup de LGBTQI. A terme ils voudraient compléter cet accueil par un accueil de nuit aussi...

Question n° 225 de M. Sadik Köksal du 28 mai 2021 :

Le financement structurel des associations féministes

J'aimerais vous parler des financements des associations œuvrant pour la promotion, la diffusion et l'amélioration des droits des femmes. Depuis quelques années, on s'accorde à dire que ces associations sont nécessaires et ont souvent servi de relais quand les autorités n'étaient pas à la hauteur. Dans votre lettre d'orientation, vous indiquiez à plusieurs reprises' vouloir organiser des appels à projets dans le but d'octroyer des subsides. Bien que ces financements soient louables et plus que nécessaires, ils ne sont pas suffisants. Et surtout, ils présentent certaines lacunes. Remplir ces appels à projets pour des associations 100% bénévoles prend énormément de temps, au détriment de l'aide octroyée aux femmes qui en ont besoin. Aussi, parfois, les activités et actions des associations, qui sont souvent protéiformes, ne cadrent pas parfaitement avec les appels en question.

Dès lors, les associations sont de facto écartées et par conséquent, ne reçoivent pas de subsides. Aussi, la façon dont sont organisés les appels pose question : pourquoi ne pas rencontrer les associations directement, afin de voir réellement leurs accomplissements ?

Certaines associations sont défavorisées parce qu'elles ont plus de mal à rédiger les appels. La forme leur portera préjudice alors que le fond est peut-être

excellent. Une association en particulier nous a fait part de son désarroi : Femmes de droit, présente aux réunions Alter [gales de Bénédicte Linard. Leur cri de désespoir a été publié sur le site du quide social'. Au cours des 12 derniers mois, l'association a passé pas moins de 11 semaines d'ETP sur des demandes de subsides. Ce travail impose de laisser de côté des femmes victimes de violences, faute de temps. Pour un résultat décevant puisque Femmes de droit n'a jamais obtenu de subsides. Alors que leurs activités ne manquent pas : aide juridique gratuite à la Maison des femmes de Schaerbeek, formations aux violences gynécologiques et obstétricales à destination des magistrats, spécialisation de l'inceste, etc. Femmes de droit a besoin, comme chaque association qui se démène, que ses compétences et son expertise soient reconnues à leur juste valeur pour leur permettre de continuer à aider de nombreuses femmes. Les appels à projets ont aussi pour conséquence la mise en concurrence des associations.

Pour conclure, les droits des femmes ont besoin, plus que jamais, de solidarité, de sororité. L'absence de financements structurels met à mal cette sororité et les aides sporadiques ont pour conséquence de rendre les financements précaires.

Voici mes questions :

Avez-vous rencontré Femmes de droit?
 Connaissez-vous leur situation? Avez-vous lu leur carte blanche disponible sur le guide social et sur leur site web? Avez-vous répondu à leur appel à l'aide?
 D'après l'association, un mail vous a été envoyé le 12 mai.

Réponse :

L'association Femmes de droit a été fondée officiellement en 2018 sur un constat de manquements en termes de droits des femmes et d'analyse genrée du droit. Elle travaille bénévolement à réfléchir le droit d'un point de vue genré, à analyser les manquements et à informer les femmes sur leurs droits. Elle collabore avec différentes associations de femmes sur un nombre important de projets.

L'ASBL est présente dans beaucoup de projets portés par d'autres associations telle que l'asbl Garance, la Maison des femmes de Schaerbeek, l'Université des Femmes, etc. Elle a d'ailleurs également participé à de nombreuses conférences en ligne ou en présentiel et notamment au Parlement de la Commission communautaire française pour parler de l'état du droit belge en matière de cyberharcèlement sexiste.

La cellule égalité des chances et lutte contre les discriminations a bien reçu une demande de soutien le 12 mai dernier par mail.

L'entrevue que la cellule égalité a eue dernièrement avec l'association a porté sur différents points notamment les difficultés de financement du projet par la Commission communautaire française en raison de la localisation du siège social de l'association en Région Wallonne.

Par ailleurs, la plupart des projets portés par l'association sont très spécifiques et ne cadrent pas toujours avec les appels à projets du plan interfancophone de lutte contre les violences.

Il a été convenu d'une seconde rencontre avec la cellule Egalité de l'administration pour envisager le soutien à un projet concret susceptible de rentrer dans le cadre des subsides facultatifs de la Commission communautaire française.

Question n° 226 de M. Sadik Köksal du 28 mai 2021 :

Les chiffres en matière d'emploi des personnes avec un handicap au sein de l'administration de la Commission communautaire française

Le handicap est une réalité qui fait partie intégrante de la vie de beaucoup de nos concitoyens. Pourtant, le chantier de l'inclusion des personnes avec un handicap dans notre société est encore long. En vue de favoriser leur inclusion, l'emploi reste un levier efficace : les personnes avec un handicap ont beaucoup à apporter à nos organisations et ces dernières restent un lieu privilégié de création de lien social et d'émancipation.

C'est dans cette idée que l'arrêté de la Commission communautaire française du 21 février 2013 prévoit que l'administration de la Commission communautaire française est tenue d'occuper un nombre de personnes handicapées fixé à 5% des emplois prévus au cadre. Au sein des pouvoirs locaux bruxellois, à titre d'exemple, l'obligation est fixée à 2,5%. Toutefois, selon le dernier rapport de BPL en la matière, une majorité de communes ne respectent pas cette obligation. La Commission communautaire française a choisi d'adopter une norme plus stricte, ce que je salue. J'aimerais dès lors aujourd'hui en savoir plus sur la situation de l'emploi des personnes avec un handicap au sein de l'administration de la Commission communautaire française.

Madame la Ministre-Présidente, à ce propos, voici mes questions :

- Disposez-vous des chiffres les plus récents concernant l'emploi de personnes avec un handicap au sein de l'administration de la Commission communautaire française ? Si oui, pourriez-vous nous fournir les chiffres exacts ?
- Quelle a été l'évolution de l'emploi des personnes avec un handicap ces dernières années ?
- Existe-t-il des sanctions prévues en cas de nonrespect de l'arrêté du 21 février 2013? Si oui, lesquelles et sont-elles appliquées? Si non, est-il envisageable selon vous d'en considérer à l'avenir?

Réponse :

Disposer du nombre exact de personnes en situation de handicap engagées au sein de la Fonction publique du service public francophone bruxellois est difficile car ces données sont confidentielles et relèvent de la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Si l'agent recruté ne déclare pas être dans une situation de handicap, nous ne pouvons nous permettre de lui poser la question. Il arrive cependant que certains candidats le mentionnent sur le curriculum vitae, ce qui permet de disposer d'une information même partielle.

Nous n'avons, en effet, pas accès à la Banque Carrefour de la sécurité sociale (BCSS). Seules les données chiffrées relatives aux personnes handicapées reconnues par le service PHARE, c'est à dire en Région Bruxelloise, nous sont accessibles.

D'après les informations en notre possession, l'évolution de l'emploi des personnes avec un handicap ces dernières années est restée stable. Seul un agent ayant déclaré être en situation de handicap a été admis à la pension de retraite et récemment un nouvel agent ayant suivi l'enseignement spécialisé a été engagé.

Il n'y a aucune sanction prévue quant au non-respect de la norme fixée par l'arrêté. L'Administration envisage les choses sous un angle positif et encourage d'avantage les actions positives qui permettraient d'encourager l'emploi de personnes en situation de handicap.

En matière de recrutement, la disposition de création de listes « spécifiques » ne produit pas les effets escomptés et posent des questions pratiques quant à leur validité « à vie ». Ces questions n'ont pas encore été tranchées par SELOR, seule institution garante de la gestion des réserves de recrutement.

Pour ce qui la concerne, la Commission communautaire française, en collaboration avec UNIA, a intégré dans les courriers de convocations aux entretiens d'embauche la possibilité pour chaque candidat d'informer l'Administration de son souhait d'obtenir des aménagements quant à l'organisation de l'entretien et/ou de l'épreuve pratique éventuelle.

Tous les documents de la Direction d'administration des Ressources humaines sont en cours d'adaptation afin de les faire correspondre aux critères d'accessibilité.

Par ailleurs, le groupe de coordination « handistreaming » travaille en collaboration avec le service d'Administration du personnel et des carrières afin d'envisager ensemble des actions pour le futur.

Je rappelle, pour autant que de besoin, que l'Administration participe pleinement à l'organisation des « duodays » et la Direction d'administration des Ressources humaines encourage fortement les autres directions à y participer et à accueillir l'espace d'une journée une personne en situation en handicap afin de permettre à la personne de se rendre compte in situ des contraintes professionnelles mais aussi aux services d'être directement « confrontés » à des différents types de handicap et à mener une réflexion sur les aménagements à apporter soit à l'organisation du travail soit au mobilier et à l'encadrement. Cette année, l'objectif est d'accueillir au minimum 15 stagiaires dans les différentes directions d'administration suite

l'annulation forcée de l'événement en 2020 en raison de la pandémie de COVID19.

Question n° 227 de Mme Latifa Aït-Baala du 28 mai 2021 :

La prévention en matière de cancer de la peau

Dans son livre blanc, la Fondation contre le Cancer fait part de ses craintes quant à l'augmentation des diagnostics de cancer de la peau en Belgique. Rappelons à ce titre qu'un Belge sur cinq développe le cancer de la peau avant 75 ans.

Par ailleurs, le 18 mai, le journal La Libre tirait en quelque sorte la sonnette d'alarme en titrant « Pourquoi le cancer de la peau explose-t-il en Belgique ? ». Je me suis permis de reprendre quelques éléments contextuels de l'article pour cette question.

Un des enjeux soulevés par la Fondation contre le Cancer est celui du diagnostic posé trop tardivement. Pour cause, les temps d'attente chez les dermatologues sont de plus en plus longs. La raison? Le nombre de diagnostics du cancer de la peau double presque tous les dix ans en Belgique. Comme pour d'autres maladies, la crise Covid n'a pas amélioré les choses en matière de retards des diagnostics, bien au contraire.

Premièrement, disposez-vous de chiffres ou d'études récentes quant au cancer de la peau, spécifiquement à Bruxelles ? Combien de diagnostics, combien de cas détectés par an, quels publics sont les plus à risques, etc ?

La plus grande demande de la Fondation contre le Cancer concerne la création d'un Plan national contre le cancer de la peau, qui s'articulerait autour de trois grands axes : la prévention, la détection et le traitement. Un tel plan est-il actuellement à l'étude, en concertation avec les autres niveaux de pouvoir pour les compétences qui ne sont pas les vôtres ? Cela est-il discuté en Commission interministérielle(CIM) santé ?

Par ailleurs, quelle politique votre Collège mène-t-il en matière de prévention au cancer de la peau ? Quelles actions concrètes sont menées, pour quel budget et pour quels publics ?

Quelles actions sont menées en matière de sensibilisation au dépistage ?

Quel rôle tient la Commission communautaire française et son Collège, éventuellement en coordination avec la VGC et son Collège, dans le dépistage en tant que tel du cancer de la peau ?

Êtes-vous, ou votre cabinet, en contact avec la Fondation contre le Cancer sur ces matières? Que ressort-il de vos échanges? Avec quels autres acteurs de terrain dialoguez-vous?

De plus, la Fondation contre le Cancer propose des actions concrètes et des défis que, nous politiques, pourrions relever. Je note notamment, dans le cadre de vos compétences « la mise en place d'une information précise et correcte du grand public et une réglementation pour contrer la désinformation :

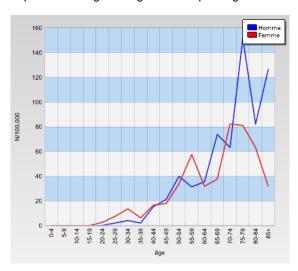
- sur la vitamine D,
- sur les produits de protection solaire,
- sur les bancs solaires,
- sur les applications pour smartphone pour la détection du cancer de la peau. »

Votre Gouvernement a-t-il analysé et/ ou réalisé les actions précitées ? Si oui lesquelles ? Dans la négative, quelles en sont les raisons ?

Réponse :

La Fondation Registre du Cancer monitore toutes les données relatives au Cancer en Belgique et en région bruxelloise. Sur son site, vous trouverez différents tableaux.

Ci-dessous, est reproduit un graphique représentant le nombre de cas par 100.000 habitants et par tranche d'âge en 2018 en région bruxelloise. Ce graphique est issu de leur site https://kankerregister.org/default.aspx?PageId=345.



Un rapport spécifique sur le mélanome en 2018 est également disponible (https://kankerregister.org/media/docs/CancerFactShee ts/2018/Cancer_Fact_Sheet_MalignantMelanoma_2018 .pdf). Comme vous l'énoncez dans votre question, l'incidence augmente progressivement au fil des ans. Le taux d'incidence standardisé est ainsi passé de 8,8 pour 100.000 cas par an en 2004 à 13,4 cas par 1000.000 en 2018 pour les hommes et de 10,3 à 13,4 pour les femmes.

Je ne dispose pas de données plus précises sur les publics concernés ou autres détails.

Il n'y a pas à l'heure actuelle de discussion autour d'un plan national cancer de la peau auxquelles je serais associée. La Conférence Interministériel dans son protocole d'accord du 21 mars 2016 relatif à la prévention n'a pas retenu le cancer de la peau parmi ses priorités.

Dans le cadre du plan social santé intégré, les différentes actions de prévention seront discutées. A ce stade, je ne peux vous en dire plus pour ce cas spécifique.

Dans le cadre du plan stratégique de promotion de la santé, la Commission communautaire française soutient l'asbl « Question santé » pour offrir un service de référence en matière de communication en promotion de la santé et assurer expertise, accompagnement, production d'outils (méthodologiques et d'information) de les professionnels référence pour et d'outils d'information et de sensibilisation pour le grand public, en portant une attention toute particulière à l'évolution constante des moyens de communication. C'est dans ce cadre que Question Santé publie des numéros de ses publications portant sur la sensibilisation notamment en ce qui concerne le cancer de la peau et ses causes (https://questionsante.org/assets/files/BSI/bx Isante26BD.pdf).

Ajoutons que certaines maisons médicales ont mené des actions de sensibilisation dans le cadre de leur mission de santé communautaire. Les actions menées sont des actions de sensibilisation sur ce qui concerne le cancer de la peau et ses causes pour la population générale.

Cette sensibilisation intervient dans le cadre du plan stratégique de promotion de la santé de promouvoir la visibilité, l'accessibilité et l'appropriation des informations et ressources en promotion de la santé. La prévention des cancers apparait aussi dans son objectif thématique 1 qui constitue à contribuer de manière ciblée à prévenir les maladies non transmissibles.

Il n'y a pas actuellement d'action de sensibilisation au dépistage.

Le Collège de la Commission communautaire française s'appuie sur la promotion de la santé comme outil de bien-être et de bonne santé de la population. En favorisant l'empowerment de la population par le renforcement des connaissances au travers ses acteurs dont les maisons médicales dans les actions de sensibilisation dans le cadre de leur mission de santé communautaire, elle contribue à prévenir le cancer de la peau.

En soutenant le développement de maisons médicales, elle soutient une offre de service de soins de santé primaire de proximité et de qualité dont une des missions est de manière individuelle, évaluer les risques notamment de cancer de la peau de ses usagers.

La Commission communautaire française finance le Registre du Cancer et nous suivons leurs travaux.

Question n° 230-1° de M. Emin Ozkara du 10 juin 2021 :

L'intégration de l'économie circulaire dans les marchés publics

Les marchés publics jouent un rôle fondamental dans la transition vers une économie circulaire.

Ce 10 juin 2021, je souhaite donc vous poser les questions suivantes en rapport avec les marchés publics initiés par CHACUN des organismes et services publics qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle : Depuis 2018,

- Combien de marchés publics ont été initiés (ventilation des données par type de procédure)?
 Quels sont ces marchés publics?
- 2. Des clauses en rapport avec l'économie circulaire ont-elles été intégrées dans les marchés publics (ventilation des données par type de procédure) ? Si non, pourquoi ? Si oui, depuis quand ?
- 3. Pouvez-vous me renseigner sur les marchés publics intégrant l'économie circulaire qui ont été initiés (ventilation des données par type de procédure) ?
- 4. Combien d'entreprises bruxelloises ont participé aux marchés publics initiés ?
- 5. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont été retenues et pour quels marchés publics (ventilation des données par montant financier afférent au marché public) ?
- 6. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont remporté des marchés publics et quels sont les marchés publics remportés par lesdites entreprises (avec les montants financiers y afférents)?

Réponse :

L'article 6 des décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française du 16 mai 2019 relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises imposent aux autorités administratives de publier sur leur site internet un certain nombre d'informations dont l'inventaire des marchés publics passés par les administrations. Il s'agit là d'exigences relevant de la publicité active de l'administration.

Ces informations sont également disponibles pour les années antérieures sur le site https://openbudgets.be.brussels et peuvent être consultées aisément par tout un chacun.

Pour le reste, il ne m'appartient pas de répondre à des demandes de documentation ou de renseignements d'ordre statistique.

Question n° 231 de Mme Latifa Aït-Baala du 11 juin 2021 :

La prévention en matière de (sur)consommation d'alcool

La Belgique se situe au-dessus de la moyenne de consommation d'alcool européenne et fait malheureusement partie des pays où la morbidité liée à l'alcool est élevée. En effet, les Belges ont une consommation moyenne de 12 litres d'alcool pur par habitant et par an. Notons par ailleurs que la consommation d'alcool dans les pays européens est largement supérieure à la moyenne mondiale.

S'il faut encore le rappeler, la consommation excessive d'alcool entraîne des conséquences importantes sur la santé des individus. Celle-ci peut notamment être associée à des troubles mentaux, à la cirrhose du foie, au cancer, aux maladies cardiovasculaires, ainsi qu'à des traumatismes. Elle constitue dès lors une cause majeure de décès prématuré.

Revenons à présent sur quelques chiffres. Dans la population générale bruxelloise, selon l'enquête HIS de 2018, 11,7% des Bruxellois·es âgés de 15 ans et plus consomment de l'alcool quotidiennement. 5,7% consomment une quantité quotidienne d'alcool considérée comme dangereuse (plus de 4 verres pour les hommes et plus de 2 verres pour les femmes). Il s'agit là d'un véritable enjeu de santé publique, d'autant qu'il touche également les mineurs d'âge et très jeunes adultes.

Notons par ailleurs les effets néfastes des confinements liés à la crise Covid sur la santé mentale et sur les comportements de nos concitoyens en matière de consommation d'alcool. Vous le disiez vous-même Madame la Ministre-Présidente, en réponse à une de mes questions. Je me permets de vous citer « Le contexte de la crise sanitaire de 2020 a eu un impact considérable sur l'ensemble des actions visant les déterminants de la santé, comme le surpoids, l'activité physique, le tabac ou l'alcool ».

Notons également que près de 90% des violences masculines envers les femmes seraient associées à l'alcool.

L'accord de majorité ne fait pas spécifiquement mention de la prévention en matière d'alcool. Sont uniquement citées les assuétudes qui, un public plus aguerri le saura, peut effectivement contenir la lutte contre la surconsommation d'alcool.

En matière de Promotion de la santé, le plan stratégique 2018-2022, quant à lui, prévoit :

- En sa priorité thématique 1 : de promouvoir et soutenir les environnements et comportements favorables à la santé en matière d'alimentation, d'activité physique, de consommation d'alcool et de tabac;
- En sa priorité thématique 7 : de prévenir l'usage de drogues licites et illicites et d'en réduire les risques.

Ainsi, Madame la Ministre-Présidente, j'en viens aux questions que je souhaiterais vous adresser :

 Pourriez-vous me faire part des initiatives concrètement menées pour répondre aux deux points précités? Par quelles structures furent-elles opérées? Vous en citiez cinq début 2020, en réponse à une question de mon collègue David Leisterh à ce sujet. Cela a-t-il changé? Les actions furent-elles efficaces, pour quelles raisons?

- Comment vous assurez-vous que les différents publics soient touchés? Vous le savez, les acteurs de terrain le savent, il est inutile de parler de la même manière à des étudiants qu'à des personnes de 60 ans. Quels sont d'ailleurs les publics que le Collège et le terrain considèrent comme prioritaires ou, si je me permets de reformuler, comme « les plus à risque »?
- Ensuite, disposez-vous éventuellement de chiffres actualisés en matière de consommation et de surconsommation d'alcool en Région bruxelloise ? A votre connaissance, une étude de ce type est-elle en cours ? Si oui, par quel acteur et quand pourronsnous en disposer ?
- Dans quelle mesure peut-on lier les comportements en matière de consommation d'alcool avec les effets de la crise Covid ? Comment la sensibilisation et la prévention fut-elle adaptée lors de cette période ? Quelles actions ont été efficaces, lesquelles moins et pour quelles raisons ?
- Des actions spécifiques sont-elles mises en place contre la pratique du binge-drinking? Rappelons que l'OMS recommande de ne pas boire plus de quatre verres en une seule occasion, pour limiter les risques.

Réponse :

Q1.

Je vous confirme que cela n'a pas changé et je vous invite à consulter le document en annexe. L'évaluation des acteurs et réseaux financés à trois ans en vue de leur renouvellement éventuel pour deux années supplémentaires (cf. prescrits du décret et de son arrêté) est mise en œuvre par l'administration pour renouvellement.

Depuis 2020 il n'y a pas encore eu de changement. L'évaluation des services financés pour 5 années (SIPES, EUROTOX) sera mise en œuvre en 2022.

Plusieurs actions ont été mises en place et sont efficace. Mais compte tenu du contexte sanitaire, les activités ont dû être parfois redirigées afin de correspondre à l'actualité (publication d'articles en lien avec la crise, prise en compte de celle-ci et des effets de politiques publiques dans le « Tableau de bord de l'usage de drogues », mise en place d'enquêtes en ligne afin de mesurer l'impact de la crise sur les services spécialisés et les usagers de drogues, monitoring des enquêtes et données disponibles permettant d'évaluer cet impact) et de répondre aux besoins du terrain (informations quant aux risques liés à l'usage de drogues en temps de COVID-19, quant à la poursuite des activités des services spécialisés et non-spécialisés)

Au niveau ambulatoire, le développement de la ligne aide-alcool est né d'un partenariat entre le Pélican et le centre Alfa (service de santé mentale prenant en charge les assuétudes à Liège), dans le cadre de l'ex-Fonds assuétudes. Les projets financés dans ce cadre ont été transférés à la CCF lors de la 6ème Réforme de l'Etat.

L'agrément a été modifié pour pouvoir poursuivre le travail. Le projet consiste en une aide en ligne pour les personnes se questionnant sur leur consommation d'alcool, se déclinant sur trois axes : l'information, un programme de self-help et un d'accompagnement thérapeutique en ligne. Les objectifs sont d'informer les usagers des effets et des risques liés à la consommation d'alcool en proposant un contenu pertinent et accessible 24h/24, d'approcher les personnes moins enclines à s'adresser aux services d'aide classiques, de favoriser l'autonomie personnelle et proposer un accompagnement personnalisé aux personnes qui le souhaitent.

L'asbl Pélican, via son site internet notamment, propose une approche qui s'articule autour de trois axes :

- Information
- Programme d'auto-assistance
- Programme d'accompagnement thérapeutique en ligne.

Entre 2019 et 2020, les chiffres liés à la fréquentation du site aide alcool en ligne sont les suivants :

Actions	2019	2020
Nombre de visites du site	1.209.473	925.897
Inscriptions à l'accompagnement en	537	537
ligne Self help	1.384	1.110
Entretiens en ligne	666	1.047
Emails envoyés aux bénéficiaires	3.840	4.546

Ces chiffres valident l'hypothèse, qu'entre 2019 et 2020, le nombre de personnes accompagnées est stable mais les accompagnements semblent plus complexes puisqu'on est passé de 666 entretiens en ligne à 1047, et le nombre de mails envoyés pour encouragés et soutenir les usagers est passé de 3.840 à 4.546.

Q2.

En promotion de la santé :

- 1 opérateur « réseau » est financé pour travailler spécifiquement sur la question de l'alcool chez les jeunes
- Univers Santé

6 opérateurs non spécifiques contribuent à la mise en œuvre des priorités 1 et 7 du plan stratégique pouvant impliquer la question de l'alcool

- le service Eurotox est financé à compter du 1er janvier 2018 jusqu'au 31 décembre 2022 (=durée du Plan)
- les 6 acteurs suivants sont financés : Modus Vivendi (projets « acteur » + projet « réseau »); Entraide des Marolles ; Espace P ; Promo Santé et Médecine Générale.

Depuis trois ans, un projet de réduction des risques (RdR) liés à la surconsommation d'alcool en milieu étudiant est mis en place par l'Asbl Modus Vivendi avec le soutien de la Commission communautaire française.

Le plan de promotion de la santé Bruxellois a pour public cible la population générale mais assure une attention particulière à promouvoir et favoriser la prise en compte du caractère multifactoriel des problématiques liées à la consommation d'alcool, l'impact des déterminants individuels, collectifs et sociétaux. Ainsi on retrouve des Personnes plus à risque dans différents groupes de populations. Cela étant lié à des déterminants multifactoriels.

03

L'évolution de la situation a fait l'objet d'un numéro spécial de l'asbl Eurotox, opérateur reconnu en Promotion de la Santé par la Commission communautaire française. Ce numéro parait après une enquête sur l'impact de la pandémie de COVID-19 et des mesures de confinement sur les pratiques d'usages de droques (cannabis, alcool, cocaïne, MDMA. médicaments psychotropes...) dans plusieurs pays européens par le service actif en matière de toxicomanies « Modus Vivendi » et EUROTOX. D'autres enquêtes ont été faites aussi dont notamment celle de l'UCL auprès de la population belge francophone évaluant la consommation d'alcool en période de confinement et celle de Sciensano auprès de la population belge afin d'évaluer l'impact de la pandémie sur les consommateurs de drogues. Les constats et les chiffres sur cette évolution de la situation sont donc développés et connu et sont repris aux adressent suivantes: https://eurotox.org/2020/05/26/enquetes-surlimpact-du-confinement-sur-la-consommation-dalcoolet-de-droques/ https://eurotox.org/wp/wp-

https://eurotox.org/wp/wp-content/uploads/EnqueteAlcool_UCL_Rapport.pdf https://eurotox.org/wp/wp-content/uploads/WebSurveyDrugs W1 FR.pdf

Q4.

En ce qui concerne les effets de la crise COVID sur la consommation d'alcool, si on se réfère à la publication de EUROTOX, "focus covid" sur les effets de la crise sur la consommation des drogues et dans laquelle on cite notamment: "une enquête réalisée par l'ULiège auprès de 2.871 francophones qui fournit des résultats similaires à l'enquête de l'UCLouvain on constate que : 49,1 % des répondant es rapportent une consommation d'alcool stable, 24,5 % signalent une diminution et 26,4 % une augmentation de leur consommation. Enfin, ces tendances sont aussi confirmées par une autre étude menée par Sciensano et dont les résultats sont également repris dans le focus sur la crise covid réalisé par EUROTOX.

Q5.

Il n'existe pas pour le moment d'actions spécifiques contre le Binge-drinking qui par ailleurs est nettement moins présent chez nous que dans d'autres pays comme l'Angleterre.

Question n° 234 de Mme Françoise Schepmans du 23 juin 2021 :

La collaboration avec Bruprev

Il y a quelques mois, dans le cadre de ma question sur le retard des diagnostics de cancers, vous m'aviez annoncé votre rencontre avec l'ASBL Bruprev afin d'optimiser les liens entre vos entités (notamment vos services de la prévention de la santé).

Une réunion de travail avait été fixée en début d'année afin de poursuivre la réflexion sur les programmes de dépistage du cancer mais également pour améliorer la collaboration entre Bruprev et le secteur associatif, avec le centre bruxellois de la promotion de la santé (CBPS).

Dès lors, Madame la Ministre-Présidente, voici mes questions :

- Quelles sont les avancées quant à cette collaboration?
- Le groupe de travail s'est-il réuni ? Le cas échéant, qui en a fait partie ?
- Quels sont les constats et conclusions de cette réunion? Quelles mesures ont été prises suite à celle-ci?

Réponse :

Une rencontre a été organisée avec BRUPREV et le service de la santé de la Commission communautaire française début 2020.

Lors de cette première rencontre, le responsable de BRUPREV a présenté la planification du programme ainsi que le rapport global des années précédentes. Le service de la santé de la Commission communautaire française a proposé une collaboration entre BRUPREV et le secteur associatif notamment avec les maisons médicales pour une sensibilisation efficace et le plus proche possible de la population Bruxelloise.

Le lancement de ce groupe de travail a été retardé par l'épidémie du Covid-19. En 2021, un groupe de travail a démarré mais avec comme priorité la prolongation du protocole d'accord avec BRUPREV qui arrive à échéance en octobre 2021.

A ce stade y participent les administrations de la Commission communautaire française et de la Commission communautaire commune ainsi que les représentant des ministres compétents. Ce groupe de travail se limite pour le moment à la discussion sur le nouveau Protocole d'Accord de Coopération qui doit être cohérent et répondant à la vision politique, mais également aux besoins rencontrés sur le terrain, facilitant ainsi la collaboration.

C'est encore prématuré de parler de conclusions et constats. Le cadre légal n'étant pas encore établi.

Question n° 246 de Mme Dominique Dufourny du 9 juillet 2021 :

La prévention en Région de Bruxelles Capitale de l'utilisation de certains médicaments à long terme

Selon une récente étude de l'Université de Gand, 12% de la population adulte belge consomme des somnifères ou sédatifs du groupe des benzodiazépines et des « Z drogues ». Il ressort également qu'un patient sur trois prend encore ces médicaments huit ans après le début de son traitement, contre les deux semaines recommandées.

Une première explication réside dans le fait que la majorité des personnes qui consomment ces médicaments ont reçu peu d'informations sur les effets à long terme, la date d'arrêt recommandée, l'arrêt du traitement et les alternatives possibles pour traiter les causes sous-jacentes à cette consommation. Il apparaît également que beaucoup de ces personnes éprouvent un sentiment de honte à l'égard de leur consommation de médicaments, et hésitent à demander de l'aide, préférant se renseigner sur des forums en ligne auprès d'autres personnes malades. Enfin, l'étude alerte quant à la relative inefficacité des campagnes et mesures de prévention.

Dès lors, Madame la Ministre-Présidente, je souhaiterais aborder avec vous les éléments suivants :

- 1. Quelle collaboration est mise en place au niveau bruxellois et interfédéral avec les professionnels de la santé afin de repenser de manière plus globale la prévention de l'utilisation à long terme, d'améliorer le lien avec le citoyen ainsi que la diffusion d'information à caractère médicale et de réduire la peur de la prise de contact ?
- 2. Qu'en est-il en matière d'information et de prévention à destination des Bruxellois afin de les informer des effets indésirables potentiels en cas de consommation de somnifères de manière prolongée à la lumière des expressions du rapport sur une relative inefficacité des campagnes et mesures de prévention?
- 3. Quels remaniements dans sa politique de santé a-telle enclenchés ?
- 4. Enfin, ces aspects sont-ils intégrés dans le nouveau Plan prévention et promotion de la santé et dans ses arrêtés d'exécution ?

Réponse :

Le recours aux médicaments psychostimulants sur le long cours est effectivement un problème de santé publique.

Des groupes de travail inter cabinets « prévention » ont été mis en place. Ils regroupent le gouvernement fédéral, la région de Bruxelles-capitale, la communauté flamande, la fédération Wallonie Bruxelles et la région wallonne. Les thématiques de prévention qui sont discutées dans les GTI sont : la nutrition, le tabac,

l'alcool et drogues, les psychotropes, les assuétudes aux jeux et la prévention du suicide.

L'usage de somnifère ou sédatif du groupe des benzodiazépines et des « Z drogues » n'est pas recommandé en raison de divers effets négatifs, tels que la dépendance physique et psychologique. Pour répondre à cette problématique, la priorité 7 du plan de promotion de la santé Bruxellois de la Commission communautaire française est de prévenir l'usage de drogues licites et illicites et en réduire les risques.

Trois institutions - La FEDITO BXL, fédération agréée et soutenue par la Commission communautaire française, Le Pélican (service actif en matière de toxicomanies agréé par la Commission communautaire française) spécialisée dans l'aide aux personnes (ainsi qu'à leur entourage) dépendantes à l'alcool, aux médicaments, à une autre drogue, ou aux jeux de hasard et d'argent, ainsi que EUROTOX - ont publié des articles sur la problématique surtout en période de confinement. Il est évident que c'est une problématique qui nécessite plus de collaboration qui à ce niveau est seulement en train d'être mise en place par les groupes de travail.

En matière d'usage de psychotropes, la Commission communautaire française peut s'engager à relayer les campagnes qui seront mises en place par le fédéral auprès des secteurs de promotion de la santé. On pourrait faire un travail spécifique à l'échelle de la région, en partant des maisons de repos et en étendant aux centres de coordination de soins et services à domicile ainsi qu'aux maisons médicales, mais il est encore prématuré à ce niveau de parler de remaniement précis.

Ces aspects sont présents et seront intégrés dans le nouveau Plan prévention et promotion de la santé.

Question n° 247 de Mme Dominique Dufourny du 9 juillet 2021 :

L'encéphalite à tiques

Avec le retour des beaux jours et la reprise des voyages, les expositions aux morsures de tiques sont en augmentation. On parle souvent des risques de maladie de Lyme.

Il y a entre 5 000 et 12 000 personnes qui souffrent d'encéphalite à tiques (TBE) en Europe chaque année, et 2020 a été une année record de nouveaux cas. Cela est peut-être dû à un meilleur dépistage l'année dernière, mais les biologistes rappellent que les hivers doux sont favorables à la présence des tiques dans différentes régions d'Europe.

S'il n'existe pas de traitement contre cette maladie, il existe un vaccin. Le Conseil supérieur de la Santé et l'Institut tropical d'Anvers recommandent tous deux cette vaccination pour les Belges qui se rendraient dans une région endémique du virus de l'encéphalite à tiques.

Dès lors, Madame la Ministre-Présidente, je souhaiterais aborder avec vous les éléments suivants :

- Quels sont les messages de prévention qu'elle prône par rapport à la vaccination contre cette maladie?
- 2. Comment les Bruxellois sont-ils informés de l'existence de cette vaccination ?
- 3. Quels sont les moyens déployés par la Région bruxelloise pour prévenir tant la maladie de Lyme que les encéphalites à tiques ?
- 4. Enfin, y a-t-il un système de surveillance de ces maladies plus efficace pour déterminer le nombre exact de patients concernés? Dans l'affirmative, quel est-il?

Réponse :

La vaccination contre l'encéphalite à tiques est considérée comme le moyen le plus efficace de la prévenir dans les contextes endémiques. La Belgique ne figurant pas dans les régions endémiques. Le vaccin est recommandé pour les personnes voyageant dans les régions endémiques mais il n'existe pas actuellement de campagne spécifique relative à cette maladie.

La Commission communautaire française finance la mise en place du site d'informations sur la vaccination, vaccination-info. Sur ce site figurent toutes les informations la vaccination relatives à l'encéphalite à tiques et d'autres maladies. Le site est destiné aux médecins et au public: https://www.vaccination-info.be/maladie/encephalite -a-tiques/

Il n'existe pas actuellement de moyens déployés spécifiquement dans la lutte contre ces deux maladies.

Sciensano collecte des informations sur le nombre de personnes présentant un diagnostic d'encéphalite à tiques en Belgique, ainsi que sur le lieu de l'infection (pays où la personne a voyagé). Ils recueillent également des informations sur la circulation du virus chez les animaux et sur les zones à risque de morsure de tiques dans le pays : https://www.sciensano.be/fr/sujets-sante/encephalit e-a-tiques/role

Question n° 248 de Mme Latifa Aït-Baala du 9 juillet 2021 :

L'avenir du travail en présentiel dans la fonction publique francophone bruxelloise

Le développement du télétravail avait déjà commencé avant la pandémie mais s'est généralisé à la suite de celle-ci. Avec les nouvelles mesures sanitaires, la population retourne, petit à petit, au bureau.

- Combien de fonctionnaires francophones bruxellois souhaitent toujours continuer à travailler à partir de chez eux? De combien de jours par semaine parlet-on?
- Comment le collège a-t-il préparé le phénomène du retour au travail « physiquement » ? Quelles sont les

- décisions ? Quelles sont les consignes qui ont été données ?
- Quels sont les plans établis pour assurer la continuité du service et ce dans le respect des règles ?
- Pouvez-vous me donner plus de détails pour l'organisation de l'ensemble des administrations de la Commission communautaire française ?

La Commission européenne vient de confirmer qu'elle avait procédé à une réduction de 25% de ses surfaces de bureaux et transformé le reste. De son côté, Proximus a aussi prévu de se séparer de l'une de ses tours du quartier nord, soit 50.000 mètres carrés d'espace.

- Comment l'organisation des bureaux a-t-elle été préparée ? Comment l'espace a-t-il été repensé ?
- Il est essentiel de penser à un espace avec du social distancing. Ainsi, plus d'espaces privés sont-ils mis en place ?
- Pour ce qui est des réunions, sont-elles tenues en présentiel ou à distance? Les salles de réunions sont-elles suffisamment grandes pour les réunions qui se tiennent physiquement?

Un autre point important sur lequel je souhaite revenir, certains fonctionnaires de la fonction publique régionale bruxelloise, qui sur base de leur statut ne pouvaient pas télétravailler, ont reçu une exemption de service. Quid des fonctionnaires des administrations de la Commission communautaire française? Tous les fonctionnaires ont télétravaillés? Dans la négative, une exemption de service a été octroyée? De plus, existe-il un chômage technique ou économique au sein de la fonction publique francophone bruxelloise?

Pour terminer, concernant l'avenir du travail dans la fonction publique francophone bruxelloise.

- Le collège privilégie-t-il un modèle de travail hybride, à la fois bureau et télétravail? Le cas échéant, pouvez-vous me m'en dire plus quant à cette nouvelle façon de travailler? Qu'implique-t-elle exactement?
- Cette nouvelle méthode de travail engendrera sans aucun doute une réduction de certains besoins et donc moins de coûts. Que pouvez-vous me dire à cet égard ?

Réponse :

Votre question est organisée en sous-questions qui portent sur des époques et des problématiques distinctes.

L'organisation de la Commission communautaire française a varié selon les différentes périodes et l'évolution des règles du confinement.

La première période est celle du confinement strict et va du 16 mars au 18 mai 2020. Pendant cette période, le télétravail est obligatoire et le travail présentiel est interdit sauf exceptions. La Commission communautaire française a donc organisé ses activités en fonction d'un plan de continuité afin d'assurer les présences indispensables, tandis que des présences brèves et limitées étaient planifiées par service, en roulement, afin d'assurer les tâches localisées indispensables au fonctionnement en télétravail.

Jusqu'au 18 mai, les écoles étaient fermées et la présence interdite, situation qui concerne environ 600 des 1000 travailleurs que comptent la Commission communautaire française, les 200 accompagnateurs scolaires compris. Dans la mesure où nous n'avons pas recouru au chômage économique, certains travailleurs ont effectivement été placés en dispense de service, c'est-à-dire sans travail mais avec maintien de leur traitement. Entre le 24 mars et le 30 avril, le nombre d'agents en dispense tourne ainsi autour de 200, le maximum étant de 216 le 21 avril 2020. Après cette date, il décroit régulièrement, au fur et à mesure de la reprise des activités ou de la préparation de celle-ci.

Après le 18 mai, le télétravail n'est plus obligatoire et les agents dont les fonctions ne sont pas télétravaillables reprennent leurs activités ; les personnes exécutant en temps normal une tâche qui n'est plus effectuée à cause de la crise sont affectées au renforcement d'autres activités ou à des tâches spécifiques au confinement, comme par exemple le nettoyage supplémentaire. De cette manière, au 30 juin 2020, il reste seulement 7 agents qui ne peuvent ni télétravailler ni être réaffectés temporairement. Le 1er septembre et depuis, plus personne n'est dans cette situation, sauf très ponctuellement pour des raisons techniques, comme par exemple l'entretien d'un outil.

Les dispositions sanitaires ont été scrupuleusement respectées à chaque phase du confinement, et notamment lors des périodes de reprise. Après le 15 juin 2020, dès lors que le télétravail restait la règle, des retours limités ont été autorisés pour les fonctions télétravaillables, à raison de 1 ou 2 jours par semaines, en fonction des nécessités du service. La configuration des locaux de la Commission communautaire française est telle que la guestion des espaces privatifs ne s'est pas posée : les bureaux sont partagés généralement par deux agents, sauf certaines surfaces un peu plus grandes, où une norme d'occupation de 10m2 par agent est respectée en temps normal. Dès lors, vu le grand nombre de télétravailleurs, tous les agents ont pu disposer d'un espace isolé lors de leur passage, et les locaux recevant par nature plusieurs personnes ont été aménagés avec des plexiglas et des marquages assurant la distanciation.

De même, les espaces communs ont été réorganisés de manière à permettre le respect de la distanciation, particulièrement par la gestion des allées et venues. Les réunions ont été tenues à distance, mais les salles de réunion ont été adaptées pour faire face aux besoins indispensables : une jauge a été fixée, l'aération a été contrôlée et des plexiglas ont été disposés. En pratique, l'usage de ces salles a été très rare.

Lors du deuxième confinement, le télétravail a repris à 100% là où c'était possible, mais la Commission communautaire française a dû maintenir de nombreuses activités en fonction des activités scolaires. Tous les postes télétravaillables ont donc été en télétravail complet jusqu'au 30 juin 2021. Les divers assouplissements décidés par le Comité de concertation avant cette date n'ont pas pu être appliqués, puisque, du fait des activités scolaires, le pourcentage de personnel présent dans le respect de la règlementation a toujours dépassé 20% du total des agents.

Depuis le 1er juillet 2021, le télétravail reste toujours fortement recommandé. Dans ces conditions, nous avons autorisé le retour des agents pour un maximum de 2 jours, sur base volontaire, et ce jusqu'au 1er septembre, où nous nous adapterons en fonction des évolutions qui ne sont pas connues à ce jour. Les réunions présentielles restent interdites, sauf nécessité absolue, dans des locaux permettant un respect scrupuleux des règles de distanciation. Le port du masque est obligatoire sauf lorsqu'on est seul dans la pièce, et sans considération de la situation vaccinale jusqu'à nouvel ordre.

La concertation avec les représentants du personnel a été menée à chaque étape, des réunions hebdomadaires étant organisées pendant les phases les plus critiques. La Commission communautaire française a également participé aux différents contacts et échanges de pratiques organisés au niveau des administrations régionales.

Pour la suite, la Commission communautaire française a participé aux études régionales sur l'évaluation que les agents font de la période du confinement, et a mené les siennes propres. Il en résulte que 68% des agents se sont prononcés pour la poursuite ou l'extension du télétravail en ce qui les concerne, chiffre élevé eu égard aux fonctions techniques non télétravaillables. Par ailleurs, le Collège a initié des discussions avec les organisations syndicales dans le cadre de la négociation de l'accord sectoriel en vigueur.

Un groupe de travail s'est réuni dans ce cadre en mai et juin 2021 et diverses propositions qui font l'objet d'un consensus sont à présent sur la table. Elles tendent en effet à une évolution vers un travail de plus en plus hybride. Les discussions visent à la fois la sortie du confinement afin de ne pas être contraints de revenir à la situation antérieure, mais tracent aussi des perspectives à plus long terme, car les enseignements de la crise en matière d'organisation du travail dépassent largement les questions reliées au télétravail.

Il est cependant prématuré de faire état du contenu de ces discussions puisque, quoi qu'elles soient bien avancées et très constructives, les propositions doivent encore faire l'objet d'une négociation formelle. L'intention est de déposer des textes en première lecture à la rentrée 2021, de manière à ouvrir immédiatement la négociation afin d'aboutir à de premières réformes avant la fin de cette année. Des dispositions transitoires sont prévues en fonction de l'évolution du contexte sanitaire.

Les considérations relatives au parc immobilier de la Commission communautaire française ne pourront être envisagées qu'une fois les options futures connues. Il faut cependant remarquer que les exemples cités dans la question concernent à notre connaissance des projets

relatifs au parc locatif des institutions évoquées, qui ont abandonné ou réorienté des plans existants en fonction du contexte déjà connu. La situation est donc différente à la Commission communautaire française, qui est propriétaire de la plupart de ses locaux.

Question n° 249 de Mme Latifa Aït-Baala du 9 juillet 2021 :

Les compensations financières et le matériel mis à disposition des fonctionnaires en télétravail

Tout doucement le travail en présentiel reprend place. Néanmoins, de nombreux fonctionnaires travaillent encore à partir de chez eux. Mais personne n'est sans savoir que le télétravail implique également des dépenses supplémentaires.

- Quel est le budget exact mobilisé pour couvrir les dépenses liées au télétravail ?
- Dès lors, pouvez-vous me donner plus d'indications quant à la compensation octroyée aux fonctionnaires qui travaillent à domicile? De quelle compensation s'agit-il exactement? Pouvez-vous me donner un montant? Ce montant couvre-t-il suffisamment les factures d'eau, d'électricité, de chauffage, d'internet ou de téléphone? Une enquête a-t-elle été menée auprès des fonctionnaires?
- Pour ce qui est du matériel mis à la disposition des fonctionnaires en télétravail, des sièges et des bureaux ont-ils été octroyés? Quid du matériel informatique? Le cas échéant, est-ce que tous les fonctionnaires en bénéficient à ce jour? Si non, qu'est-il mis en œuvre de façon à accélérer le processus?
- Pour finir, d'autres compensations ont-elles été données ? Si oui, lesquelles et pour quelles raisons ?

Réponse :

Le télétravail est en en vigueur à la Commission communautaire française depuis janvier 2018. L'unique indemnité prévue est l'indemnité défiscalisée destinée à couvrir les frais de connexion des agents, et elle s'élève à 20€, comme prévu par la règlementation. Pour le reste, le télétravail est considéré comme un mode d'organisation du travail ouvert aux travailleurs qui en ont la possibilité et qui le désirent. Une indemnité supplémentaire n'est donc pas prévue, dès lors que le poste de travail normal est installé dans les locaux et pris en charge entièrement.

L'organisation du travail est certainement amenée à évoluer encore, particulièrement en fonction des enseignements tirés de la période de confinement, et il est probable que la question des indemnités sera discutée dans le cadre des négociations des mesures futures, mais celles-ci sont en cours, et il est donc prématuré d'en parler. D'autant que les discussions actuelles portent en priorité sur les principes généraux de l'organisation et que c'est seulement lorsque ceux-ci

seront connus qu'il y aura lieu de voir si il est pertinent de discuter d'indemnités.

Ce qui est acquis, c'est que l'accord sectoriel en vigueur a prévu que la prime de 20€ serait payée à tous les télétravailleurs à partir du 1/07/2020, et pas seulement à celles et ceux qui en bénéficiaient dans le cadre ordinaire d'avant la crise. Cette mesure restera appliquée tant que le télétravail sera étendu suite aux mesures sanitaires. Elle a représenté une dépense supplémentaire de 39.840€ en 2020 (6 mois) et de 21.600€ en 2021, jusqu'au 30 juin.

Pour ce qui est d'autres dépenses des agents en télétravail suite au COVID, elles ne font pas l'objet d'une indemnisation spécifique. Il n'a par ailleurs pas été possible de fournir du mobilier spécifique aux agents, mais celles et ceux pour lesquels il y avait un besoin avéré ont pu emporter leur mobilier ergonomique à domicile pour la durée du confinement.

En ce qui concerne le matériel informatique, la Commission communautaire française avait entrepris la conversion de son parc d'ordinateurs fixes vers du matériel portable dès avant le confinement, et ce afin d'anticiper sur les évolutions que nous estimions probables. L'objectif était de 80% de machines portables. Nous avons été en mesure d'accélérer la conversion du parc en 2020/2021, dans la mesure toutefois où les fournisseurs pouvaient suivre, la crise ayant entraîné diverses pénuries. Aujourd'hui, le parc est mobile à 78%. Un équipement portable est 50% plus cher qu'un équipement fixe, mais il ne s'agit pas d'un budget spécifique au télétravail ou à la crise, puisqu'il était prévu. L'équipement portable permet en standard les visioconférences.

Même chose au niveau des écrans : il n'était pas possible au plus fort de la crise de prévoir un équipement spécifique dès lors que le marché était en pénurie et que nous avions déjà du mal à obtenir les commandes planifiées. Pour faire face aux besoins d'équipement à domicile, la mesure a donc été de permettre aux agents d'emporter leur ancien écran lorsque celui-ci était remplacé selon le planning prévu. 102 écrans ont ainsi été emportés, sans qu'il s'agisse d'un surcoût.

Enfin, il a fallu fin 2020 pérenniser les solutions bureautiques mises en place pendant la crise, en mettant à jour les diverses licences essentielles. Le coût annuel est de 220.000€ en année pleine, mais encore une fois cette mise à jour était planifiée, la mesure n'étant qu'une anticipation dont le coût est de 175.000€.

Les questions relatives à l'équipement bureautique futur d'agents qui travailleraient chez eux après la crise sont prématurées. Cette question me semble stratégique tant pour la Commission communautaire française que pour la Région Bruxelles-Capitale. Il sera dès lors important de pouvoir tenir compte des évaluations qui sont en cours au niveau régional. Il est également important de rappeler que les choix qui seront fait dépendent notamment des négociations à venir quant aux orientations sur l'ensemble des aspects du télétravail.

Question n° 252 de Mme Dominique Dufourny du 12 juillet 2021 :

L'autonomie des aînés

La Fondation Roi Baudouin a publié un baromètre sur les expériences et les attentes des plus de 60 ans qui ne sont pas en situation de dépendance. Ce baromètre indique notamment que de nombreux aînés souhaitent rester vivre chez eux plus longtemps, mais que cela n'est pas toujours évident, surtout lorsqu'ils sont seuls et qu'ils n'ont pas d'aidants proches.

Par ailleurs, le sentiment de solitude semble être un frein au fait de rester dans sa maison même si 60 % des personnes interrogées souhaiteraient y rester (moyennant des adaptations).

Le baromètre constate également qu'il existe des formes d'entraide dans des réseaux de quartier, mais que ces derniers sont encore trop peu connus.

Dès lors, Monsieur le Ministre, je souhaiterais aborder avec vous les éléments suivants :

- 1. Que met en place Monsieur le Ministre pour faire connaître ces réseaux et formes d'entraide ?
- D'autres mesures sont-elles prises en Région bruxelloise pour permettre une plus grande autonomie de nos aînés ?
- 3. Peut-il faire le point sur la question ?

Réponse :

En effet, ces projets sont mal connus. C'est pourquoi nous avons décidé de soutenir et de renforcer encore notre soutien envers eux.

L'ASBL Bras Dessus Bras Dessous, qui incarne ces entraides locales à destination des aînés au niveau de la Commission communautaire française, a en effet été soutenue à hauteur de 30.000 € en 2019. Conscient du caractère novateur du projet, nous avons décidé d'augmenter notre soutien à 39.600 € en 2020. Le 1er juillet 2021, le Collège a enfin décidé d'accorder 50.000 € en 2021 à l'ASBL Bras Dessus Bras Dessous, afin que celle-ci puisse continuer à grandir et multiplier les réseaux locaux d'entraide. Cette augmentation progressive de notre soutien vise également à mieux faire connaître l'ASBL et son action.

Par ailleurs, la Commission communautaire française soutient le réseau « Bruxelles ville/région aidante », dont le promoteur, l'ASBL Aidants proches Bruxelles, est agréé en tant que réseau en action sociale depuis décembre 2018. Ce réseau offre un appui et informe les aidants proches des soutiens ou ressources existantes. L'ASBL reçoit une subvention annuelle indexée d'un montant, en 2021, de 33.160 €.

Notons également que la Commission communautaire française agrée et subventionne pour un total de 436.000 € 6 services d'accueil de jour pour personnes âgées. Ces services accueillent en journée des personnes âgées d'au moins 60 ans afin de les aider

à maintenir ou rétablir un lien social, à favoriser leur autonomie et à les guider dans leurs démarches sociosanitaires. Ils proposent des activités interculturelles et intergénérationnelles basées sur les rencontres et les échanges. La Commission communautaire française agrée et subventionne deux services de télévigilance à hauteur de 237.000 €. Enfin, la Commission communautaire française soutient depuis nombreuses années le secteur de l'aide à domicile qui assiste, entre autres, les personnes âgées ainsi que leurs familles dans les actes de la vie journalière.

Ces aides à domicile jouent un rôle essentiel dans le maintien ou le retour à domicile de ces personnes. Les subventions à ce secteur s'élèvent à plus de 32 millions d'euros pour 2021.

Question n° 257 de M. David Weytsman du 25 août 2021 :

L'information des patients et le développement de médias ad hoc

Selon le Plan Santé bruxellois, le système de sécurité sociale belge permet un accès universel aux soins de haute qualité. Ces facilités seraient, toujours selon le Plan, pas suffisamment connues ou utilisées par la population, notamment de par un faible niveau de connaissance, qui se traduit par un moindre recours aux soins. Pour lutter contre cela, le Plan Santé bruxellois prévoyait pour 2019-2020 une prise de contact avec les acteurs concernés, en vue de la préparation d'une campagne pour un public spécifique. A terme (2025), l'objectif est le développement de médias ad hoc. En complément aux réponses que votre collègue le Membre du Collège réuni de la Commission communautaire commune m'apportera, voici mes questions :

- Avec qui les prises de contact ont-elles eu lieu ? Que ressort-il des échanges ?
- Par quel niveau de pouvoir cette campagne est-elle organisée ?
- Où en est-on aujourd'hui dans l'élaboration, voire l'évaluation, de cette campagne? De quel type de campagne s'agit-il et pour quel public est-elle pensée?
- Où en est-on dans le développement de médias ad hoc? La Commission communautaire française y joue-t-elle un rôle?
- Quel budget fut alloué par la Commission communautaire française, pour 2020 et 2021 dans le cadre de cette mesure ?
- Dans quelle mesure cette mesure est-elle reprise dans les Etats-Généraux de la Santé et du Social ?

Réponse :

Le Plan Santé Bruxellois a été élaboré par les membres du Collège réuni compétents pour la politique de la santé, et a été approuvé par le Collège réuni et l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune, il s'agit donc d'un outil relevant de la Commission communautaire commune.

Pour ce qui est des Etats Généraux de la santé et du social, ceux-ci ont abordé la question de l'accès et non recours à la première ligne social-santé, et les priorités relevées dans ce processus de concertation à ce sujet seront prochainement disponibles dans le plan social-santé intégré.

Question n° 260 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven du 9 septembre 2021 :

Les modalités de fonctionnement du poste d'"agent de liaison" entre entités francophones de Belgique

Le Collège de la Commission communautaire française a décidé fin juillet de créer le poste d' « agent de liaison » entre entités francophones de Belgique, dont l'objectif affiché est « d'établir un état des lieux des attentes de la société civile quant aux relations privilégiées entre Bruxelles et la Wallonie » ainsi que de « recueillir les propositions visant à organiser des relations équilibrées et renforcées entre Bruxellois francophones et Wallons ».

Afin de compléter mon information, j'aurais souhaité vous poser les questions suivantes :

- 1. Pourriez-vous préciser les modalités de recrutement qui entoureront le secrétariat et les deux experts qui accompagneront l'agent de liaison? Une procédure ouverte et un appel à candidature seront-ils réalisés dans ce cadre?
- 2. Quelles seront les modalités précises de rémunération pour ce secrétariat et pour ces deux experts ?
- 3. Disposeront-ils d'un bureau ou d'un local de fonction spécifique ?
- 4. Quels sont les autres avantages de toute nature dont ils disposeront ?
- 5. Est-il prévu que le SPFB soit doté d'une mission particulière en rapport avec cette fonction, ou que certains de ses agents collaborent/travaillent avec cette nouvelle structure?
- 6. Sur quelle base juridique se fondera l'existence de cette nouvelle structure ?
- 7. Quelles seront les allocations budgétaires précises du budget de la Commission communautaire française qui seront concernées par le financement de la structure?
- 8. La Commission communautaire française assurerat-elle à elle-seule l'aspect administratif et pécuniaire qui encadrera cette fonction, ou d'autres structures seront-elles amenées à apporter leur contribution?

9. Le Collège de la Commission communautaire française exercera-t-il une forme de tutelle sur cette nouvelle structure ou celle-ci sera-t-elle complètement indépendante de l'exécutif?

Réponse :

En réponse à celle-ci, je me permets de vous rappeler la décision du Collège du 20 juillet 2021 :

- « Sur proposition du Membre du Collège en charge de la Politique de l'Enseignement, des Crèches, de la Culture, des Personnes handicapées, du Tourisme et du Transport scolaire :
- le Collège déterminera la localisation de cette délégation et fournira la logistique indispensable à l'accomplissement des missions du délégué;
- le délégué disposera de l'appui d'un secrétariat (1 ETP), choisi intuitu personae et attaché au cadre de la Commission communautaire française, ainsi que de l'appui de deux experts choisis parmi le personnel de la Commission communautaire française, qui se verront chargés de la mission d'appui du délégué. »

La même décision précisait également ceci :

- « Le délégué sera appuyé par un.e secrétaire de direction (niveau B), sélectionnée par le délégué, qui sera engagée par l'administration de la Commission communautaire française) et mises au service du délégué, et par deux experts membres de l'administration de la Commission communautaire française, qui se verront chargés de la mission d'appui du délégué. Des locaux de l'administration de la Commission communautaire française seront mis à sa disposition ainsi qu'une logistique de base. »
- « La fonction de délégué aux relations Bruxelles-Wallonie est non rémunérée. Elle n'implique aucune indemnisation pour frais de représentation ou de déplacement. »
- « Le délégué transmettra à la Ministre-Présidente du Collège francophone bruxellois un rapport d'activités intermédiaire en novembre 2023 ainsi qu'un rapport final en janvier 2024. »

Question n° 263 de Mme Gladys Kazadi du 15 septembre 2021 :

Les actions de prévention et d'information concernant la fibromyalgie

La Fibromyalgie est une maladie invisible, parfois encore perçue comme une maladie inexistante par manque de connaissances de la part des professionnels de la santé et du grand public.

Cette maladie est reconnue depuis 1992 par l'Organisation Mondiale de la Santé et toucherait 200.000 à 300.000 Belges. La Fibromyalgie est caractérisée par une douleur chronique et diffuse, qui passe le plus souvent inaperçue dans les analyses

sanguines, radiographies, et la plupart des examens paracliniques.

Les symptômes de cette maladie en mal de compréhension affectent fortement la qualité de vie des fibromyalgiques, aussi bien physiquement que mentalement. La charge mentale de cette maladie est également liée aux préjugés et stéréotypes qui tentent certains à penser que la maladie n'existe que dans la tête des patients.

Le chef de clinique et coordinateur du centre multidisciplinaire de la douleur chronique au CHU UCL Namur, Etienne Masquelier, a pour objectif de rectifier les préjugés qui existent autour de cette maladie en informant les professionnels de la santé et le grand public ; notamment lors d'un colloque international le 25 septembre 2021 à Louvain-la-Neuve.

L'invisibilité de cette maladie auprès des professionnels de soins et du grand public est également une question qui se pose au niveau de la promotion et prévention de la santé bruxelloise.

Dans ce contexte, Madame la Ministre-Présidente, mes questions sont les suivantes, quant aux actions menées par la Commission communautaire française :

- Est-ce que des campagnes d'information et de communication concernant la fibromyalgie sont en cours en Région bruxelloise par la Commission communautaire française ?
- Quelles sont les actions menées par la Commission communautaire française pour promouvoir le traitement et connaissances concernant des maladies 'moins connues' auprès des professionnels de soins ?
- Des actions de sensibilisation sont-elles menées par la Commission communautaire française envers le grand public sur ces maladies moins connues ?
- Quelles sont les actions de sensibilisation menées sur des maladies spécifiques par la Commission communautaire française en Région bruxelloise ?

Réponse :

Il n'existe actuellement pas de campagnes de communications spécifiques concernant la fibromyalgie en cours en région Bruxelloise.

La Commission communautaire française dans ses compétences de promotion de la santé mène des actions de sensibilisation sur la prévention des maladies transmissibles et non transmissibles, surtout des maladies nécessitant un dépistage précoce pour une meilleure prise en charge.

On le retrouve dans les objectifs thématiques 1, 2 et 3 du plan stratégique de Promotion de la santé 2018/2022:

- Objectif thématique 1 : Contribuer de manière ciblée à prévenir les maladies non transmissibles ainsi que les traumatismes.
- Objectif thématique 2 : Contribuer de manière ciblée à prévenir les infections et maladies transmissibles.

 Objectif thématique 3 : Favoriser la santé (et donc le bien-être) des publics, sur des territoires et dans des milieux de vie spécifiques.

Ces objectifs sont mis en œuvre par priorité et par des acteurs subventionnés par la Commission communautaire française auprès du publique et des professionnels de la santé. Il n'existe actuellement pas d'action de sensibilisation spécifique pour les maladies moins connues mais une sensibilisation au travers des maisons médicales serait envisageable.

Question n° 265 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven du 23 septembre 2021 :

Les différents contrôles hiérarchiques et contrôles de tutelle ministériels sur les Organismes d'intérêt public (01P) et les autres organismes administratifs autonomes

Outre les différents services administratifs du Service Public francophone bruxellois (SPFB), il existe d'autres organes plus ou moins indépendants — également qualifiés de « pararégionaux » (Service Phare, Bruxelles Formation, etc.), ayant parfois le statut d'Organisme d'intérêt public (OIP), parfois d'autres statuts particuliers comme celui d'Organe administratif autonome (OAA). Ces organes, s'ils sont parfois distincts de l'administration, contribuent à l'action du gouvernement dont ils dépendent (https://www.vocabulairepolitique.be/organisme-d-in teret-public-oip/).

Dans ce paysage administratif complexe, il est souvent malaisé pour l'opposition et pour les citoyens de déterminer quel Membre du Collège exerce le contrôle hiérarchique ou le contrôle de tutelle sur chacun de ces organes (https://journals.openedition.org/pyramides/1462#bodyftn140).

Dès lors, Madame la Ministre-Présidente, je souhaiterais vous poser les questions suivantes :

- Pourriez-vous dresser une liste exhaustive de l'ensemble des Directions d'administration, des OIP (en précisant pour chacun s'il s'agit du type A, B, C ou D) et d'autres organismes publics plus ou moins indépendants qui ont un lien avec la Commission communautaire française ?
- 2. Pour chacun de ces organes, pourriez-vous préciser le Membre du Collège compétent pour exercer le contrôle hiérarchique ou le pouvoir de tutelle sur ladite structure?
- 3. Pourriez-vous également mentionner l'étendue du pouvoir de tutelle ainsi que le Membre du Collège compétent pour d'autres organes qui, s'ils disposent d'un autre statut comme celui d'ASBL, exercent néanmoins une mission de service public qui leur est confiée par la Commission communautaire française dans le cadre d'un contrat de gestion (c'est par exemple le cas du média BX1 (https://bx1.be/connaitre-la-chaine/)) ?

- 4. Dans le cas où le pouvoir de tutelle serait exercé conjointement par plusieurs Membre du Collège, pourriez-vous préciser les compétences cadrant l'étendue de la responsabilité de chacun ?
- 5. Si les informations relatives à la tutelle exercée sont parfois disponibles sur le site internet de certains Membres du Collège, il semble qu'il n'y ait aucune publication officielle reprenant la liste exhaustive des différents organismes de la Commission communautaire française ainsi que leurs Membres du Collège respectifs exerçant la tutelle. A ce jour, il n'y a à notre connaissance qu'une page officielle disponible et relative à l'organigramme de l'Administration (https://ccf.brussels/qui-sommes-nous/organigramme-de-ladministration/). Pourriez-vous nous le confirmer?
- 6. Le cas échéant, l'option d'une publication exhaustive et librement accessible en ligne a-t-elle été envisagée ?

Réponse :

1.

- Toutes les directions d'administration de la Commission communautaire française, y compris « Phare » sont intégrées dans la ligne hiérarchique directe de l'administration de la Commission communautaire française et sont réglementées en application de l'arrêté du Collège (2017/1120) du 21 mars 2018 fixant la structure des services du Collège de la Commission communautaire française;
- Le seul OIP qui dépende de la Commission communautaire française est Bruxelles Formation (OIP de type B). Le contrôle du Gouvernement y est exercé par 2 commissaires du Collège: l'un représentant le Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle, l'autre représentant la Ministre du Budget;
- Par ailleurs il existe des asbl dites « paracocof » qui relèvent du règlement du 23 février 1990. Leur statut dit « paracocof » vient des modalités de désignation des représentants de la Commission communautaire française au sein de l'assemblée générale et du conseil d'administration des asbl. En vertu de ce règlement, le Collège désigne des représentants sur proposition du Bureau élargi du Parlement francophone bruxellois et charge le président du gouvernement de l'exécution de ces décisions. En ce qui concerne ces asbl particulières, elles relèvent des compétences du ministre en charge de la Culture.

L'analyse de leur situation et de leur fonctionnement s'effectue de la même manière que pour toute autre association, c'est-à-dire à travers l'analyse du formulaire-type de demande de subvention mémento, des bilans, des comptes et de tous les autres documents qui doivent être fournis lors de la justification annuelle de la subvention, y compris les rapports d'activités qui doit démontrer comment l'asbl a rempli ses obligations que ce soit en vertu d'un arrêté de subvention, d'un convention ou d'un contrat de gestion.

Ces asbl ne peuvent cependant pas être considérées comme des « organismes administratifs autonomes ».

2. Cfr. point 1

- 3. L'administration considère que toutes les associations qui sont agrées, subventionnées par la Commission communautaire française exercent une mission d'intérêt général. Le contrôle sur ces associations est le contrôle administratif et comptable exercé sur toutes les associations comme évoqué au point 1.
- 4. Cette question n'est pertinente que pour l'OIP Bruxelles Formation, dont le contrôle est exercé par deux commissaires du Gouvernement, cfr point 1.
- 5. Cfr point 1 : toutes les DA de la Commission communautaire française sont représentées dans l'organigramme publié. Toutes les subventions octroyées aux associations sont publiées chaque année sur le site internet de la Commission communautaire française sur la page transparence : https://ccf.brussels/qui-sommes-nous/transparence/
- 6. Cfr. point 5

Question n° 273 de Mme Françoise Schepmans du 13 octobre 2021 :

L'information et la sensibilisation des citoyens au sujet des perturbateurs endocriniens - suivi

Une récente étude publiée dans Environmental Health Perspectives (https://ehp.niehs.nih.gov/doi/pdf/10.1289/EHP8795) s'est intéressée aux effets d'un mélange de 13 perturbateurs endocriniens (PEs). Un mélange de PEs, auxquels nous sommes couramment exposés à de faibles doses, a été analysé sur le développement sexuel et le comportement maternel sur trois générations de rats femelles.

Les résultats de cette étude sont alarmants. Ils montrent qu'une exposition à un mélange de PEs entraîne une altération de la puberté, du cycle ovulatoire et de la folliculogenèse ovarienne deux et trois générations après l'exposition.

Comme le souligne Anne-Simone Parent, professeur à l'université de Liège: "Ces résultats remettent en question la façon actuelle d'évaluer la dangerosité des perturbateurs endocriniens puisque leurs effets ne sont pas étudiés directement après l'exposition pendant la grossesse, mais aussi lors des 2ème et 3ème générations qui n'ont pas été directement exposées" (https://www.giga.uliege.be/cms/c 7828215/fr/l-impact-des-polluants-environne

cms/c_7828215/fr/l-impact-des-polluants-environne mentaux-sur-la-reproduction-des-generations-future s).

Ces effets sont donc d'autant plus inquiétants et remettent en question notre manière d'agir et d'aborder les dangers des perturbateurs endocriniens.

En janvier dernier, je vous interrogeais sur l'information et la sensibilisation des citoyens au sujet des perturbateurs endocriniens. Vous m'aviez fait part des actions et projets mis en place et à venir.

Toutefois, des actions concrètes pour réduire les risques liés aux perturbateurs endocriniens sont maintenant nécessaires. Plus particulièrement au vue de cette récente étude qui vient changer toutes nos perspectives à ce sujet.

Dès lors, Madame la ministre-présidente, voici mes questions :

- Avez-vous pris connaissance de cette nouvelle étude ? Quelle lecture en faites-vous ?
- De nouvelles actions ont-elles été mises en place ou sont prévues ? Dans l'affirmative, avez-vous pris en compte cette étude et donc cette remise en question totale de notre manière d'aborder les perturbateurs endocriniens ?
- Qu'en est-il du troisième plan d'action (NEHAP) que vous aviez annoncé, qui devait renforcer l'attention à la qualité de l'air, aux dérèglements climatiques et aux perturbateurs endocriniens ? A-t-il déjà eu lieu ? Dans l'affirmative, qu'en résulte-t-il ?

Réponse :

Malheureusement, l'étude du journal « Environmental Health Perspectives » dont vous parlez n'est pas une publication isolée.

Les publications scientifiques sur les perturbateurs endocriniens sont de plus en plus nombreuses. Cette croissance s'accompagne d'un allongement de la liste des effets toxiques répertoriés sur la biologie humaine.

L'effet cocktail, qui mesure les effets combinés - à la hausse ou à la baisse - de plusieurs perturbateurs endocriniens, est de plus en plus étudié.

Malheureusement, nous sommes aussi de plus en plus exposés à des molécules nouvelles dont on connait encore fort peu les effets pris isolément et à fortiori en cocktail.

Les effets transgénérationnels sont eux aussi déjà connus de longue date même si les connaissances continuent à se développer dans ce domaine également.

Ces constats sont déjà inclus dans le rapport au sénat de 2018 et dans l'avis du Conseil Supérieur de la Santé n° 9404 de mai 2019 sur les hygiènes de l'environnement physico-chimique.

La Commission communautaire française poursuit son action par l'intermédiaire de son plan stratégique de promotion de la santé. A travers celui-ci, elle vise notamment à favoriser l'acquisition des aptitudes nécessaires pour faire des choix favorables à la santé. Concrètement des actions d'information et de sensibilisation sont mises en place sur le terrain grâce aux associations financées dans le cadre du plan.

Les conclusions de cette étude ne remettent pas en cause notre façon d'aborder les perturbateurs endocriniens.

Les travaux sur le plan NEHAP 3 n'ont pas abouti depuis votre dernière interpellation. Il y a eu des réunions thématiques sur

- les substances perfluoroalkylées (PFAS)
- Les moustiques exotiques
- Une conférence organisée par le SPF sur les perturbateurs endocriniens en juin
- Le plan d'action contre la résistance aux antibiotiques
- Les engagements de la Belgique pour la réduction de l'impact du changement climatique sur la santé et l'impact du secteur de la santé sur le changement climatique.

Un plan d'action national sur les perturbateurs endocriniens a été validé par la Conférence interministérielle environnement et santé le 28 octobre 2021. Il doit maintenant être soumis à une consultation publique puis au Conseil Supérieur de la Santé, et d'autres conseil d'avis. Le texte final devrait être approuvé en mars 2022. Il contient trois types d'actions : des actions de sensibilisation, des actions sur le cadre règlementaire et des actions de recherche.

Question n° 276-1° de M. David Weytsman du 15 octobre 2021 :

Le Plan bruxellois de soutien aux familles monoparentales

En juillet 2021, un Plan bruxellois de soutien aux familles monoparentales a été présenté.

L'objectif du présent plan d'actions est « d'apporter une réponse coordonnée et efficace aux besoins des familles monoparentales et particulièrement aux femmes seules avec enfants. L'ambition est d'actionner un maximum de leviers régionaux afin de développer des actions innovantes pour venir en aide à ces ménages. »

Dans ce document de 115 pages que j'ai lu très attentivement, on évoque la monoparentalité sous bien des aspects. Il est également prévu 31 actions plutôt très concrètes. Par exemple : « Promouvoir le cyclisme en intégrant la dimension du genre et de la monoparentalité ». Autres exemples : « Adapter la présence, l'accessibilité et la conformité des toilettes publiques » ou encore « Favoriser la reprise d'études ou de formation des parents solo ».

On peut lire aussi dans ce document que « la monoparentalité crée également un risque plus important concernant l'état physique et psychologique des mères. Celles-ci risquent plus de vivre des phénomènes tels que l'isolement, bénéficiant de peu de soutien et portant une charge psychologique importante. L'accès à des consultations psychologiques leur est bien souvent hors de portée par manque de moyens financiers ou manque de temps, sans compter que souvent, celles-ci feront passer la santé de leurs enfants

avant la leur. La monoparentalité fait par ailleurs partie des facteurs augmentant la probabilité de burn-out parental ».

Malgré ce constat, il n'y a aucune action pour la santé mentale des familles monoparentales dans le Plan d'actions.

Madame la Ministre,

- Pourquoi aucune action concrète pour lutter contre le mal-être des familles mono-parentales n'est proposée dans ce plan ?
- 2. Quelles mesures ont été prises en ce sens ?

Réponse :

Comme vous le savez, le Gouvernement bruxellois s'est engagé, dans la Déclaration de Politique Régionale, à établir un plan d'action spécifique pour les familles monoparentales, et nous avons réussi.

Comme expliqué par mon collègue Alain Maron ce plan a été un Plan co-porté par plusieurs ministres.

Sa réalisation a aussi impliqué la participation de Brupartners, de l'Observatoire de la Santé et du Social ainsi que des travailleurs de terrain de plusieurs associations différentes ainsi que des experts sur le sujet.

A Bruxelles, le constat est le suivant : il y a près de 65.000 familles monoparentales à la tête desquelles se trouve une femme dans 86% des cas.

Souvent, ces familles sont confrontées à une accumulation de vulnérabilités : revenus, logement, emploi, santé mentale et physique, isolement social.

Si le « Plan Régional de Soutien aux Familles Monoparentales » se concentre sur les compétences régionales, les engagements du Collège réuni et du Gouvernement francophone bruxellois en matière de monoparentalité se retrouveront ainsi au sein du Plan Brussels Takes Care (Plan social-santé Intégré).

Par ailleurs, il est peut-être important de rappeler que les SSM agréés par la Commission communautaire française ont pour objet social d'adresser leur soin aux publics les plus fragiles et les familles monoparentales en font bien entendu partie. Le cadre des SSM des équipes enfants ados a pu être étendu pour plus de 600 000 €, donc de manière structurelle et ce depuis 2020, et les prise en charge sont pour la plupart systémiques et inclues la plus part du temps la famille et en particulier les mamans. On sait aussi que plus de 65% des consultations en SSM s'adressent aux femmes.

Plus spécifiquement par rapport à votre question c'est ainsi que le « Brussels Takes Care » comprendra des objectifs stratégiques en matière de santé et notamment de prise en charge de la détresse psychologique des familles monoparentales comme pour tout autre public en détresse. Et donc ces actions ne se retrouvent pas dans le plan régional Familles monoparentales.

Le Plan « Brussels Takes Care » se veut de contribuer à briser le cercle vicieux entre la pauvreté, la santé et l'exclusion sociale par une politique intégrée, efficace et durable en matière de pauvreté et de santé qui tienne compte de ces inégalités, afin que chaque bruxellois et bruxelloise puisse participer pleinement à notre société.

Question n° 277-1° de M. David Weytsman du 15 octobre 2021 :

Le Plan Social-Santé Intégré, Brussels takes care

La déclaration de politique générale du Collège réuni de la Commission communautaire commune (COCOM) et l'accord de Gouvernement francophone bruxellois (COCOF) pour 2019-2024, prévoient que le « Gouvernement initiera des Etats généraux bruxellois de la santé et du social, dans la perspective de la rédaction du Plan Social-Santé Intégré ». A cette fin, il « s'inscrira dans une démarche de co-construction entre les acteurs publics et associatifs, les usagers et les chercheurs, en ce compris sur la méthode ». Le cabinet du Ministre Alain Maron porte le projet et forme avec l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale le comité de pilotage.

L'idée est d'articuler les trois plans social-santé existants qui sont le Programme d'actions de lutte contre la pauvreté, le Plan Santé Bruxellois (COCOM) et le Plan stratégique de promotion de la santé (COCOF).

La crise-covid a retardé les travaux mais en octobre 2020, vous avez annoncé la reprise du processus, à savoir, une enquête en ligne en octobre, des ateliers avec des associations de terrain en novembre, des entretiens individuels en décembre et des panels en janvier.

Madame la Ministre,

- 1. Pouvez-vous nous dire où nous en sommes actuellement dans le processus ?
- 2. Quand le plan pourra-t-il être proposé ?

Réponse :

A l'automne 2020 le processus de concertation a pu reprendre comme vous l'évoquez dans votre question.

Deux processus parallèles ont eu lieu :

- La concertation avec les citoyens en plusieurs étapes, qui a abouti par un panel de 3 demi-journées en décembre et janvier;
- Des groupes de travail thématiques, qui se sont réunis entre septembre et décembre 2020, auxquels s'ajoutent des groupes de travail transversaux qui se sont réunis en mars et avril 2021.

L'observatoire s'est emparé de l'ensemble des résultats de ces travaux pour, en plus de l'intégration des trois plans existants, arriver à un résultat complet. Le travail de rédaction est en cours actuellement en vue d'aboutir en janvier et que le plan puisse être présenté dans les premières semaines de 2022.

Question n° 286-1° de Mme Véronique Jamoulle du 3 décembre 2021 :

L'enquête « sur la capacité des Européens à trouver, à comprendre et à utiliser l'information de santé de base, les options de traitement qui s'offrent à eux et à prendre des décisions éclairées concernant leur propre santé (littératie) »

Garantir l'accès à la santé à toutes et à tous constitue un des enjeux majeurs en Région bruxelloise. Mais comment faire si certains éprouvent des difficultés à obtenir, comprendre et utiliser les informations liées à leur propre santé ?

C'est ce qu'analyse une vaste enquête européenne menée entre 2019 et 2021 auprès de citoyen·nes issu·es de 17 pays et dévoilée le 8 novembre dernier. Celle-ci a été menée par le consortium M-POHL, sous les auspices de l'OMS Europe, et coordonnée par l'UC Louvain, avec l'aide des Mutualités Libres, pour la Belgique. Cette étude a, par ailleurs, pour vocation de devenir répétitive afin d'évaluer l'évolution de la situation.

Que nous dit exactement cette étude ? Tout d'abord que pour près de 4 Belges sur 10 (35%), trouver, et juger les données relatives à leur santé, est malaisé voire laborieux. Ils sont également 10% à considérer que leurs compétences en matière de santé sont insuffisantes (Les questionnaires ont été envoyés en 2019, à l'aube de la pandémie. Ils ont donc été remplis soit avant, soit pendant celle-ci. Pour le volet belge de l'enquête, 1.000 citoyen·nes, âgé·es de 18 ans et plus, se sont exprimé·es ; leurs questionnaires ont été transmis et remplis en ligne).

Les résultats de cette enquête montrent également que les Belges occupent le bas du classement. Ils sont, après les Allemands, ceux qui ressentent le plus de difficultés parmi les pays sondés. À l'inverse, la Slovénie et l'Autriche sont ceux où la population déclare éprouver le moins de difficultés avec respectivement 14 et 16%.

L'étude a néanmoins permis de constater que les sondés belges comprennent assez bien ce que leur dit le personnel soignant ; ils·elles rencontrent aussi moins de problèmes pour trouver de l'information sur un style de vie sain.

Le principal point négatif se situe au niveau des informations données par les médias. Les Belges interrogés considèrent en effet qu'il est difficile d'utiliser les informations émanant des médias pour savoir comment se protéger contre des maladies ; ils-elles rencontrent pareillement des difficultés lorsqu'il leur faut comparer les avantages et désavantages de différents traitements médicaux.

Ceci étant, en matière de santé, cette enquête nous apprend qu'il n'y aurait pas un manque d'information, mais au contraire, qu'il y en aurait trop. La difficulté ne serait donc pas d'accéder à l'information mais plutôt de parvenir à faire le tri dans un flux continu d'informations, parfois fausses, parfois floues, ou encore contradictoires et qui n'émanent plus seulement des professionnel·les de la santé mais également - et surtout - des médias, des réseaux sociaux, des gouvernements, des lobbies, etc. Les informations circulant autour des vaccins contre la Covid nous le prouvent à souhait.

Autre constat, le statut socio-économique des sondés a un impact sur les chiffres. En effet, les personnes à statut socio-économique faible, affichent un score 5,8% inférieur au score moyen belge. Les personnes qui se perçoivent en mauvaise santé, elles, obtiennent un score de 8,7% inférieur.

Madame la Ministre,

Avez-vous pris connaissance de cette enquête? Dans l'affirmative, quelles sont les mesures prises par votre Gouvernement pour continuer à éduquer les Bruxellois.e.s à la santé? En particulier auprès des personnes vulnérables, comme les migrants ou les personnes âgées? Comment développer des politiques et des outils qui faciliteront la transmission, la compréhension et l'utilisation des informations en matière de santé?

Les réflexions et actions que mène votre Gouvernement sur la première ligne de soins et l'accès aux soins sont, au regard de cette problématique, essentielles. Le réseau de médecins généralistes et les maisons médicales sont-ils impliqués dans cette matière ?

Enfin, disposez-vous de chiffres spécifiques relatifs aux Bruxellois.e.s? Et ce, pour identifier les besoins et développer des actions ciblées?

Réponse :

J'ai bien pris connaissance de cette intéressante enquête européenne, menée entre 2019 et 2021 qui a sondé les citoyen.ne.s de 17 pays afin de comprendre s'ils éprouvent des difficultés à obtenir, comprendre et utiliser les informations relatives à leur santé.

Cependant, vu que vous avez posé la même question à mon Collègue, Monsieur Alain Maron, je me permets de vous renvoyer vers sa réponse et dont le contenu est le suivant :

« Comme vous le savez, le Collège a adopté pour une durée de cinq ans un plan stratégique de promotion de la santé que nous sommes en train d'évaluer.

Le but de la Promotion de la Santé est de réduire les écarts actuels (les inégalités sociales de santé) entre les individus, et de donner à toutes les personnes les moyens et les occasions de réaliser pleinement leur potentiel. Cela suppose qu'elles puissent s'appuyer sur des environnements favorables, qu'aient accès à une information de qualité, qu'elles possèdent les aptitudes nécessaires pour faire des choix favorables à la santé et sachent tirer profit des opportunités qui s'offrent à elles.

La réduction des inégalités sociales de santé est inscrite comme une finalité dans le Décret et traverse l'ensemble du Plan et des stratégies identifiées pour ce faire. Y est associée une notion fondamentale du décret : l'universalisme proportionné : les caractéristiques, la fréquence, la durée et l'intensité des actions universelles de promotion de la santé sont adaptées au degré de désavantage des différents groupes au sein de la population.

Votre question, Madame Jamoulle, étant très étendue, si vous me le permettez, nous nous en tiendrons à la littératie en santé qui en est le point de départ en rappelant que le Plan dans son ensemble vise à soutenir une information éclairée, citoyenne et participative de tous les Bruxellois et de toutes les Bruxelloises afin d'améliorer leur santé et leur qualité de vie

L'objectif transversal 1 du Plan bruxellois de Promotion de la santé a pour objectif l'amélioration de la qualité des informations et ressources en Promotion de la Santé. La première priorité de cet axe est de promouvoir la visibilité, l'accessibilité et l'appropriation des informations et ressources en promotion de la santé.

L'asbl « Cultures et Santé » a été désigné comme service support pour élaborer des outils et des supports de formation et d'animation dans cet objectif et de permettre aux professionnels-relais, acteurs institutionnels ou politiques d'améliorer l'accès à l'information.

Voici par exemple quelques-uns des outils réalisés dans cet objectif, par cette asbl :

 La littératie en santé, d'un concept à la pratique (guide d'animation)

- Créer des supports d'information en matière de santé adaptés aux personnes ayant vécu l'exil. Un levier pour la littératie en santé de toutes et tous
- Littératie numérique en santé (Dossier thématique 16)
- Littératie en santé (Dossier thématique!)
- Fiche Lisa 7 La littératie en santé et les personnes sourdes
- Fiche Lisa 6 La littératie en santé et les personnes âgées

Citons encore, en matière de Covid-19 :

- Discutons vaccination, guide d'animation réalisé en collaboration avec Question Santé, autre service support, qui répond à un besoin d'expression et d'information sur la vaccination contre la Covid-19 et les enjeux de santé et de société qu'elle soulève. Il apporte des repères pédagogiques et propose des outils d'animation à mener en collectif et en individuel.
- S'informer et s'exprimer sur le Covid-19 : les impacts sur ma santé, guide d'animation réalisé pour répondre aux besoins d'information et d'expression sur l'épidémie qui s'adresse à des professionnels.les et à des volontaires relais de première ligne.
- Vaccination et Covid-19: pistes d'animation et ressources en promotion de la santé (Webinaire du 30/03/2021).
- Concernant nos réflexions et actions en matière de littératie sur la première ligne de soins et l'accès aux soins, dans le cadre de l'actuel Plan de promotion de la santé, les maisons médicales y sont impliquées via, entre autres, le subventionnement de la Fédération des Maisons médicales. »

LE MINISTRE EN CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT, DES CRÈCHES, DE LA CULTURE, DES PERSONNES HANDICAPÉES, DU TOURISME ET DU TRANSPORT SCOLAIRE, M. RUDI VERVOORT

Question n° 228 de Mme Isabelle Emmery du 28 mai 2021 :

L'article 27

Tout le monde connait aujourd'hui l'asbl « Article 27 », tirant son nom de l'article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme « Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent. » (https://www.art1c1e27.be/).

Créée à Bruxelles en 1999, le but d'Article 27 est de garantir un accès aux activités et manifestations culturelles à des publics précarisés en leur permettant d'y participer pour la modique somme de 1,25 €.

Le site internet de l'asbl mentionne que depuis sa création, environ 800.000 tickets ont été utilisés par les publics fréquentant plus de 800 associations sociales (CPAS, maisons d'accueil, centres de santé mentale, d'alphabétisation...) auprès de 835 opérateurs culturels (théâtre, musique, cinéma, arts plastiques, danse, patrimoine...) de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

On peut supposer que l'année 2020, hautement perturbée notamment au niveau offre culturelle, a modifié les habitudes et eu des répercussions sur ces données chiffrées. Le budget 2021 a d'ailleurs connu une augmentation de 10 % par rapport à l'année passée pour permettre de créer plus de partenariats associatifs pour toucher les publics ainsi que plus de tickets d'accès la culture à 1,25€ (https://www .parlementfrancophone.brussels/documents/rapportdes -commissions-permanentes-relatif-a-lajustement2020et-a-linitial-2021-des-budgets-des-recettes-et-desdepenses-de-la-commission-communautairefrancaise1/documentpage 56).

Un article de presse nous informe pourtant que, malgré la crise sanitaire et la fermeture des lieux culturels, le CPAS de la Ville de Bruxelles a distribué près de 3.000 tickets "Article 27" durant l'année 2020 auprès de 1.527 utilisateurs à travers les différentes structures du CPAS bruxellois (https://www. rtbf.be/info/regions/bruxelles/detail bruxelles-garantit-lacces-a-la-culture-pour-les-plus-demunis-graceauxtickets-article-27?id=10741307). Et entre janvier et mars 2021, 1.195 tickets ont déjà été diffusés, principalement pour des sorties au musée, étant donné la fermeture des théâtres, des cinémas et des centres culturels.

Monsieur le Ministre,

- Les chiffres cités concernent la Ville de Bruxelles, mais qu'en est-il au niveau de l'ensemble de la Région bruxelloise?
- Pourriez-vous nous faire le point sur les attributions de tickets Article 27 durant l'année 2020? Combien

ont été distribués et surtout combien ont été utilisés par les bénéficiaires ?

- Qu'en est-il des subventions accordées en 2020 et 2021 par la Commission communautaire française?
 La fermeture des lieux culturels a-t-elle induit une réévaluation du montant octroyé?
- Enfin, l'augmentation du budget initial 2021 visait à nouer plus de partenariats associatifs, pour pouvoir toucher plus de publics. Pourriez-vous nous faire un point sur ce sujet ?

Réponse :

En raison de la crise sanitaire, les tickets d'entrée utilisés sont en baisse mais les partenaires sociaux et culturels sont en hausse. En 2020, 155.348 tickets ont été distribués aux différents partenaires sociaux, à Bruxelles. La consommation des tickets représente environ 36% des tickets de 2019, soit une utilisation de 58.618 tickets en 2019 et de 21.565 tickets en 2020. Les musées et les expositions qui ont pu ouvrir représentent la majorité des utilisations 2020. Je tiens à rappeler que contrairement au modèle wallon où ce sont les partenaires sociaux qui préachètent un nombre de tickets Article 27, à Bruxelles le système est différent. L'usager achète une place auprès d'un partenaire culturel grâce à un ticket Article 27. Ensuite, le partenaire se fait rembourser sa quote-part.

Je vous assure que la fermeture des lieux culturels n'aura aucun impact sur les subventions de l'asbl Article 27. En effet, les montants sont prévus dans une convention pluriannuelle se terminant au 31 décembre 2021. 272.000€ ont été octroyés en 2020 et 300.000€ en 2021.

En 2020, Article 27 a pu établir 210 partenariats culturels pour 2.769 manifestations culturelles soit une augmentation de 3 % par rapport à 2019. 179 associations sont en attente de convention. En 2021, grâce à l'augmentation du subside, l'asbl prévoit de conventionner 50 nouvelles associations en 2021. Je rappelle également que la convention prévoyait déjà une augmentation de subside entre 2019 et 2020 afin de développer cet enjeu prioritaire qu'est l'accès à la culture pour tous.

Question n° 230-2° de M. Emin Ozkara du 10 juin 2021 :

L'intégration de l'économie circulaire dans les marchés publics

Les marchés publics jouent un rôle fondamental dans la transition vers une économie circulaire.

Ce 10 juin 2021, je souhaite donc vous poser les questions suivantes en rapport avec les marchés publics initiés par CHACUN des organismes et services publics qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle : Depuis 2018,

- Combien de marchés publics ont été initiés (ventilation des données par type de procédure)?
 Quels sont ces marchés publics?
- 2. Des clauses en rapport avec l'économie circulaire ont-elles été intégrées dans les marchés publics (ventilation des données par type de procédure) ? Si non, pourquoi ? Si oui, depuis quand ?
- Pouvez-vous me renseigner sur les marchés publics intégrant l'économie circulaire qui ont été initiés (ventilation des données par type de procédure)?
- 4. Combien d'entreprises bruxelloises ont participé aux marchés publics initiés ?
- 5. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont été retenues et pour quels marchés publics (ventilation des données par montant financier afférent au marché public)?
- 6. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont remporté des marchés publics et quels sont les marchés publics remportés par lesdites entreprises (avec les montants financiers y afférents)?

Réponse :

Comme vous le savez peut-être la Commission communautaire s'est récemment dotée d'un nouveau service destiné à organiser les achats en son sein. Ce service est encore en cours d'implémentation.

De même, dans cet ordre d'idée, de nouveaux outils de gestion doivent encore être développés.

Dès lors, malheureusement, nous ne disposons pas des informations ventilées sous la forme demandée.

Toutefois, en 2020, des marchés publics ont été passés pour un montant total de 10.073.953,31 €.

En 2019, des marchés publics ont été passés pour un montant total de 47.129.984,75 €. Ces marchés publics concernent à la fois des travaux, des services et des fournitures.

Des clauses spécifiquement dédiées à l'économie circulaire n'ont pas été intégrées aux marchés publics mais le service des achats, et plus largement l'ensemble des acteurs concernés par la politique d'achat dans son ensemble, intègrent autant que faire se peut des clauses sociales et environnementales lors de la rédaction des documents de marché. Associé à d'autres efforts, la résultante de ce travail est l'obtention du label entreprise éco dynamique (première étoile) qui récompense les entreprises qui agissent pour réduire l'impact de leur activité sur l'environnement.

Néanmoins, la Commission communautaire française adhère à la centrale d'achat de l'IBGE pour les fournitures de bureau et le prestataire désigné est

impliqué dans l'économie circulaire. De plus, la cellule Transition a organisé une ressourcerie permanente pour le matériel de bureau (classeurs, sous-main, lampe de bureau etc.).

Un travail de fond de longue haleine est mené actuellement par le service des achats afin de regrouper les marchés à moins de 30.000 € passés par les différents services afin d'effectuer une mutualisation des dépenses. Cette dernière permettra une plus grande efficience puisque les différents marchés seront regroupés au sein d'un gros marché (souvent européen). Et dans ces marchés dépassant le seuil européen de publicité, il est plus aisé d'introduire des clauses environnementales et de favoriser l'emploi au niveau bruxellois.

Dans ce cadre, la livraison de repas de midi pour les agents de la Commission communautaire française est effectuée par Localimus ; restaurant d'entreprise digital, qui se tourne uniquement vers des prestataires bruxellois.

Le service achat est conscient qu'il faudra à l'avenir intégrer de plus en plus cet aspect dans nos cahiers des charges. La mise en place du service Achat, je l'ai dit en préambule, a débuté ses activités en 2019 et il est encore en construction. C'est un travail de longue haleine que d'intégrer toutes les facettes réglementaires au sein d'un service qui monte en puissance.

Question n° 232-1° de M. Emin Ozkara du 18 juin 2021 :

L'adaptation de l'offre de soutien aux besoins des NEETs et l'accompagnement des NEETs

Ils ont entre 15 et 24 ans ne sont ni en recherche d'emploi, ni à l'école, ni en formation. On les appelle les « NEETs », une catégorie de personne difficile à appréhender pour Actiris, Bruxelles-Formation, le VDAB, les CPAS, etc. Ces jeunes en décrochage sont difficiles à joindre, irréguliers dans les rendez-vous, insensibles au rappel.

D'après EUROSTAT, « en 2020 on comptait 11,3 % de NEETs en Région de Bruxelles-Capitale » (EUROSTAT, « Jeunes sans emploi et ne participant ni à l'éducation ni à la formation par sexe et région NUTS 2 (taux NEET) - classe des 15 à 24 ans », Dernière mise jour: 3 juin http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?datas et=edat_lfse_22&lang=fr , consulté le 16 juin 2021) (contre 19,2 % en 2012). Malheureusement et malgré les efforts fournis par tous, force est de constater que le phénomène des NEETs et de la « Sheerwoodisation » d'une partie de notre jeunesse est toujours d'actualité. De nombreux jeunes bruxellois démoralisés ne s'adressent plus ou ne fréquentent plus les services d'Actiris ou les CPAS, et ainsi disparaissent des radars.

Une étude (Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg – Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Dossier de presse du 13 juin 2017, "Les jeunes NEETs au Luxembourg: Décrire et

comprendre le phénomène pour mieux https://gouvernement.lu/dam-assets/fr/actuali tes/articles/2017/06-juin/13-meisch-neets/170613-et ude-NEET.pdf, consulté le 16 juin 2021) menée sur le phénomène NEET qui tient compte de la récurrence et de la persistance du phénomène met en évidence, entre autres, des situations très variées, en termes de précarité et de vulnérabilité, mais aussi la nécessité de comprendre la complexité des situations pour mieux aider les jeunes inactifs. Tous les NEETs ne rencontrent pas les mêmes problèmes. Tous les NEETs ne sont pas vulnérables dans la même mesure et les mêmes aides n'auront pas les mêmes effets sur tous les jeunes en difficulté. Certains NEETs font face à un seul problème, voire sont NEET de façon transitoire, par choix, tandis que d'autres cumulent plusieurs problèmes qui les éloignent du marché du travail et de toute formation. Il convient donc d'adapter au plus près l'offre de soutien aux besoins du jeune.

Comme vous savez, la problématique des NEETs est complexe à traiter et concerne à la fois la politique en matière de travail, d'éducation, de santé et la politique familiale.

Afin de compléter mon information, je souhaiterais vous poser les questions suivantes :

- 1. A combien évaluez-vous le nombre de NEETs dans notre Région et combien de jeunes femmes et de jeunes hommes sont concernés? Outre les données fournies par EUROSTAT, quels sont les outils/méthodes actuellement utilisés pour réaliser le recensement des NEETs en Région de Bruxelles-Capitale? Quelles sont les communes bruxelloises les plus touchées par le phénomène des NEETs?
- Quels sont les offres de service ou projets personnalisés destinés à aider les jeunes de moins de 25 ans en situation de précarité économique et/ou sociale, dont les NEETs :
 - a. disponibles actuellement chez votre administration et Bruxelles Formation ?
 - b. à l'étude chez votre administration et Bruxelles Formation ?
 - c. en cours de réflexion dans votre cabinet ?
- 3. Combien de NEETs ont perdu leur droit aux allocations de chômage ou au revenu d'intégration?
- 4. Quels sont les expériences pilotes, offres de soutien et projets d'accompagnement dédiés aux NEETs ?
- 5. Qui est responsable de ces expériences pilotes, offre de soutien et accompagnements ?
- 6. Quelles sont les approches utilisées pour prendre contact avec les NEETs, leur redonner confiance et les remotiver? L'accompagnement est-il individualisé? L'accompagnement prend-t-il en compte les besoins, l'expérience de vie, les problèmes psychosociaux et les problèmes spécifiques de chacun des NEETs accompagnés?
- Quels sont les subsides accordés pour ces expériences pilotes, offres de soutien et

- accompagnements? Qui accorde ces subsides? Quels sont les montants annuels alloués pour aider les NEETs et à qui sont alloués ces montants?
- 8. Une politique concertée en matière de travail, d'éducation, de santé et de politique familiale et une collaboration entre le secteur scolaire et extrascolaire est essentielle pour prévenir et traiter le phénomène des NEETs. Quels sont les acteurs qui coopèrent ensemble ? Quelles sont les activités proposées aux NEETs ? Des activités périscolaires, sont-elles proposées ? Si oui, par qui et quelles sont ces activités ?
- 9. Combien de NEETs ayant bénéficié de ces expériences pilotes, offre de soutien et accompagnements sont aujourd'hui au travail ou en formation ? Quels sont les taux de mise à l'emploi, de mise en formation et de (re)mise aux études ?
- 10. Combien de NEETs ont été aidés et par qui ?
- 11. Combien de NEETs ont été perdus des radars ?

Réponse :

Pour rappel, en matière d'enseignement, la Commission communautaire française est Pouvoir Organisateur et n'est donc compétente qu'en ce qui concerne l'organisation de ses propres écoles.

La problématique des jeunes « NEETS » (ne travaillant pas, ne suivant pas d'études ou de formation) à Bruxelles est une compétence régionale et relève plus précisément de la compétence du Ministre de l'emploi et de la formation, Monsieur Bernard Clerfayt. Je vous invite dès lors à vous adresser à lui pour obtenir les réponses à vos différentes questions.

Question n° 236-2° de M. Emin Ozkara du 28 juin 2021 :

L'implémentation du Handistreaming dans les domaines relevant des compétences du ministre et sa participation à l'Access City Award

Ce 28 juin 2021, j'aimerais revenir sur deux sujets qui me tiennent à cœur : la logique du Handistreaming selon laquelle il convient de prendre en compte transversalement la dimension du handicap dans chaque politique publique et chaque action publique ET les efforts réalisés par les cabinets ministériels et les services publics afin de présenter un projet au(x) prochain(s) Access City Award.

Je souhaite vous poser les questions suivantes :

En ce qui concerne VOTRE cabinet ET les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle :

 Des réflexions ou initiatives prenant en compte des handicaps tels que la déficience intellectuelle, l'autisme, le trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité ou des handicaps invisibles ontelles été initiées ou mises en œuvre ?

2. Le 1er décembre 2020, en marge de la Journée européenne en faveur des personnes en situation de handicap, la Commission européenne a récompensé les villes européennes les plus accessibles lors de l' Access City Award 2021 (Access City Award 2021, https://ec.europa.eu/social/main.jsp?&catId=88&eve ntsId=1604, consulté le 25 juin 2021. Cérémonie de remise des prix consultable sur: https://www.youtube.com/watch?v=Lg8NrZSPkAI). Une participation au(x) prochain(s) Access City Award est-elle à l'agenda?

Réponse :

En ce qui concerne mon Cabinet, je vous renvoie à la réponse que je vous ai déjà communiquée lors de votre question écrite 642 sur le même sujet en Région.

Au sein de la Commission communautaire française, et comme le prévoit la règlementation, un groupe de coordination a été mis en place comprenant 1 membre effectif et 1 membre suppléant de chaque Direction d'Administration. Il porte le nom de « coordinateur » et est désigné comme référent tant pour sa Direction d'Administration que pour les autres Directions d'Administration. Outre ces coordinateurs-référents, le groupe de coordination est composé également d'experts du conseil consultatif et d'UNIA, ainsi que de membres de chaque cabinet ministériel du Collège. Les missions du groupe de coordination sont, entre autres, la mise en œuvre de la stratégie de handistreaming, et la collaboration avec d'autres services publics régionaux et communautaires.

Ce groupe de coordination fonctionne de manière transversale et différentes réflexions ont donné lieu à des activités spécifiques liées au handicap selon les missions de chacune de ces directions. En effet, les DA, subventionnent, chaque année, de nouveaux projets visant à favoriser l'inclusion des personnes handicapées, comme par exemple le festival Extatic-Espaces Arts Handicap, en 2020.

Au sein de l'administration de la Commission communautaire française, l'application du concept de handistreaming a servi d'électrochoc à tous les départements : tous les agents et leurs hiérarchies sont à présent sensibilisés, voire formés, au monde du handicap et ont entrepris des actions concrètes, soit au sein de leurs services respectifs, soit au niveau de toute l'administration dans sa globalité.

En amont des dossiers qui passent au Collège, les départements doivent remplir un document précisant s'il y a un impact du projet sur les personnes en matière de handicap, à l'instar de ce qui se fait déjà en matière de genre. Et il est encore prévu d'améliorer ce test d'impact en alliant à la fois simplicité pour les usagers et réelle efficacité dans l'appréciation des incidences des projets soumis au Collège.

Les bâtiments de la Commission communautaire française, anciens et en cours de construction sont contrôlés quant à leur accessibilité et au niveau du recrutement, l'article 249 du statut des fonctionnaires va

faciliter l'emploi des personnes en situation de handicap au sein de l'administration et atteindre l'objectif ambitieux de 5%. A savoir que nous en sommes aujourd'hui à 4,5% selon le premier rapport.

Par ailleurs d'autres projets plus spécifiques liés au handicap en général ou à certains handicaps en particulier sont également en cours de réalisation comme le projet de la Maison bruxelloise de l'Autisme, l'étude sur le cadastre de l'offre et l'étude des besoins en matière de handicap à Bruxelles,...

En ce qui concerne votre seconde question, s'agissant d'une compétence régionale, la Commission communautaire française n'est pas concernée.

Question n° 238 de Mme Françoise Schepmans du 30 juin 2021 :

Le manque de places à la rentrée

La Ministre Caroline Désir faisait état des inscriptions en première année du secondaire dans le réseau Wallonie-Bruxelles lors de la dernière commission de l'éducation (http://archive.pfwb.be /1000000020cd075). Ainsi, le 10 juin dernier, ce n'est pas moins de 1.064 enfants qui seraient toujours en liste d'attente à Bruxelles.

Différents établissements du réseau ont saisi l'occasion afin de créer des places supplémentaires, soit l'équivalent de 249 en Région bruxelloise. Ces chiffres restent toutefois faibles, compte tenue de la liste d'attente des élèves...

Si la Ministre de l'Education a invité les établissements scolaires à créer plus de places d'urgence, notamment via l'octroi de moyens financiers, la rentrée s'opérera probablement sous tension pour certaines familles.

La Commission communautaire française disposant de trois écoles secondaires à savoir : l'Institut Émile Gryzon, l'Institut Redouté-Peiffer et l'école Jules Vernes, je souhaiterais vous interroger sur l'état des inscriptions dans ces écoles.

Monsieur le Ministre, voici mes questions :

- Quel est l'état des inscriptions en 1ère année pour les écoles secondaires du réseau de la Commission communautaire française ? Peut-on y observer une augmentation ?
- Quel est le taux de fréquentation des élèves pour chacune des écoles au cours de ces 3 dernières années? Disposez-vous de données de la 1ère à la 6ème? Quelles sont les filières les plus fréquentées?
- Ces écoles disposent-elles de suffisamment de places en première année? Dans la négative, de nouvelles ont-elles été créées? La Commission communautaire française a-t-elle anticipé des mesures?

 Avez-vous été en contact avec vos collègues de la VGC ? Constatent-ils un manque de place pour la rentrée en première année également ?

Réponse :

En qualité de Pouvoir Organisateur, la Commission communautaire française entend prendre sa part dans l'effort collectif des pouvoirs publics pour répondre au boom démographique. La priorité reste donc l'augmentation de l'offre de places, aussi bien dans l'enseignement ordinaire que spécialisé, grâce aux deux grands projets d'infrastructures : la création des deux nouvelles écoles d'enseignement secondaire général sur le campus du CERIA (l'école Jules Verne et le LAB Marie Curie) et l'extension de l'Institut Alexandre Herlin.

En ce qui concerne les places disponibles et les inscriptions en première année de l'enseignement secondaire, avant toute chose, il importe de préciser que la Commission communautaire française est engagée dans une refonte de son offre au premier degré de l'enseignement ordinaire de plein exercice. Ainsi, parallèlement à l'ouverture de l'école Jules Verne en septembre 2021, le 1^{er} degré de l'Institut émile Gryzon progressivement ses portes. restructuration de l'offre a pour ambition d'élargir l'offre d'enseignement sur le plan pédagogique (écoles de l'enseignement général à pédagogies actives, en immersion...) et de répondre aux défis posés par l'augmentation de la population scolaire en Région bruxelloise.

Au 7 juillet 2021, l'état des inscriptions en 1ère année dans les écoles d'enseignement ordinaire de plein exercice de la Commission communautaire française pour la rentrée scolaire 2021-2022 réponde à l'ambition d'augmenter le nombre de places. Ainsi, globalement, si les écoles de la Commission communautaire française ont accueilli 168 élèves en 2020-2021, ils sont à ce stade 261 inscrits pour la rentrée de septembre 2021. D'éventuelles évolutions sont bien entendu possibles jusqu'à la rentrée de septembre, les listes de la Commission Inter Réseaux des Inscriptions (CIRI) de la Fédération Wallonie-Bruxelles étant susceptibles d'encore évoluer.

Au niveau de chaque école, les chiffres sont les suivants :

Institut Redouté-Peiffer :

Au cours de l'année scolaire 2020-2021, l'Institut Redouté Peiffer comptait 68 élèves en 1ère année commune et 37 élèves en 1ère différenciée, soit un total de 105 élèves.

Face à la pénurie de places disponibles pour cette rentrée scolaire 2021-2022, l'Institut Redouté-Peiffer a engagé les démarches pour créer deux classes supplémentaires d'urgence et bénéficier des moyens permettant l'encadrement des élèves. Il s'agit d'une classe de première commune, pour porter le nombre de classes à 5, au lieu des 4 habituellement organisées et d'une classe de première différenciée, pour porter le

nombre de classes à 4, au lieu des 3 habituellement organisées.

À l'heure actuelle, 92 élèves sont inscrits en 1ère année commune sur 120 places disponibles (soit 24 élèves en plus par rapport à l'année dernière). Par ailleurs, 44 élèves sont inscrits en 1ère année différenciée (soit 7 élèves en plus par rapport à l'année dernière), ce qui porte le total d'inscrits en 1ère année à 136 élèves, soit 31 de plus qu'en 2020-2021.

Institut Émile Gryzon:

Il n'y a plus d'inscriptions en 1ère année du secondaire à l'Institut Gryzon, l'offre d'enseignement étant intégrée au sein de l'école Jules Verne.

Ecole Jules Verne:

L'objectif pour cette première année d'existence était d'accueillir 120 élèves, en ouvrant 100 places en 1ère commune et en « réservant » une vingtaine de places pour les élèves sans CEB, intégrant la 1ère année différenciée.

À ce jour, 106 inscriptions ont été enregistrées en 1ère année commune et 18 élèves sont inscrits en liste d'attente. Par ailleurs, 4 élèves de différencié de l'Institut Gryzon ayant obtenu leur CEB intègrent la 1ère commune. Enfin, 15 élèves se sont inscrits en 1ère différenciée.

Au total, il y a donc 125 inscriptions en 1ère secondaire pour l'année 2021-2022, ce qui représente le double des élèves précédemment accueillis à l'Institut Gryzon (63 au cours de l'année scolaire 2020-2021).

À plus long terme, à l'horizon 2026, l'objectif est de permettre l'inscription d'environ 600 élèves pour le premier degré de l'Ecole Jules Verne (1ère et 2ème années).

Pour votre information complète, les inscriptions dans les deux écoles d'enseignement secondaire spécialisé de la Commission communautaire française pour la rentrée scolaire 2021-2022 :

Institut Alexandre Herlin:

16 élèves sont inscrits en 1ère année Commune (type 7 et T7 dysphasique) et 6 élèves en 1ère année différenciée (T7 dysphasique), soit un total de 22 élèves. À ces chiffres, il convient d'ajouter que deux classes d'observation seront organisées en forme 3 (enseignement professionnel).

Institut Charles Gheude:

38 élèves sont inscrits en observation et 11 élèves dans les différentes phases, soit un total de 49 élèves (type 1).

En ce qui concerne l'évolution de la population scolaire de la 1^{ère} à la 6^{ème} au cours des 3 dernières années et les filières les plus fréquentées, vous trouverez les données des différentes écoles de l'enseignement obligatoire dans le document annexé.

Enfin, si des contacts fructueux ont été établis avec la VGC avec l'objectif d'assurer l'encadrement des cours en immersion de la nouvelle école Jules Verne, nous ne disposons pas des chiffres relatifs aux inscriptions en 1ère année dans les écoles relevant de la VGC. Ceux-ci sont disponibles auprès du Ministre de tutelle, Sven Gatz

Question n° 240 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven du 2 juillet 2021 :

La situation financière alarmante de l'auberge de jeunesse Van Gogh

L'auberge de jeunesse Vincent Van Gogh, située rue Traversière à Saint-Josse, connaît actuellement de graves difficultés financières.

Le rapport d'activités 2020 démontre en effet que le chiffre d'affaires de cette ASBL s'est effondré, notamment en raison de la crise sanitaire.

Ayant proposé ses services pour héberger des sansabris pendant la crise sanitaire, elle a pu bénéficier de certaines subventions, mais celles-ci auraient uniquement permis le remboursement des frais du personnel ainsi que de différents frais relatifs aux équipements.

Il me revient par ailleurs que cette auberge de jeunesse ne pourra pas rouvrir en 2021 pour cause de non-conformité incendie.

Dès lors, Monsieur le Ministre, dans la mesure où la Commission communautaire française demeure compétente pour soutenir les investissements en infrastructures dans les auberges de jeunesse francophones bruxelloises, j'aurais souhaité vous poser les questions suivantes :

- Pourriez-vous fournir davantage de détails relatifs à la situation financière de l'auberge de jeunesse Van Gogh ainsi qu'aux bilans financiers de ces dernières années ?
- 2. Dans la limite de ses compétences, de quelle manière la Commission communautaire française pourrait-elle apporter un soutien à cette ASBL, pour éviter que celle-ci ne doive définitivement arrêter ses activités ?
- 3. Dans la mesure où la Commission communautaire française était intervenue en 2018, en apportant un soutien financier aux auberges de jeunesse francophones bruxelloises afin qu'elles puissent exécuter des travaux pour se mettre en conformité avec la nouvelle ordonnance régionale relative à l'hébergement touristique qui comprenait notamment des exigences relatives à la sécurité contre les incendies, comment expliquez-vous que ces travaux n'aient manifestement pas été menés à leur terme au sein de cette ASBL (Voir question écrite de Gaëtan Van Goidsenhoven du 14 décembre 2018, page 20) ?

- 4. Enfin, la Commission communautaire française ayant lancé en 2020 un marché pour faire un diagnostic des besoins en infrastructures des auberges de jeunesse, pourriez-vous préciser si votre plan pluriannuel d'investissement pour ces établissements a désormais été mis en œuvre ?
- 5. Dans quelle mesure ce plan pluriannuel d'investissement pourrait-il permettre de répondre à la problématique vécue au sein de l'auberge Van Gogh?

Réponse :

La situation que vous rapportez ne m'est pas inconnue et m'inquiète également au plus haut point. En effet, l'auberge Vincent Van Gogh aussi connue sous le nom CHAB connait, comme tous les hébergements touristique bruxellois une situation extrêmement difficile. La crise de la COVID a mis le secteur du tourisme à plat. Je rappelle qu'au niveau régional, nous avons déployé des aides sur mesure pour le secteur de l'hébergement touristique afin de palier partiellement à l'année horrible qu'ils viennent de vivre.

Le secteur des auberges de jeunesse avait été déjà fortement touché il y a cinq ans suite aux lockdown et attentats. Mais je constate que quelques années à peine après, elles ont su se relever. Rien que pour pointer l'auberge dont vous faites références, les comptes des années 2018 et 2019 présentaient un résultat net largement positif.

Malheureusement 2020 et 2021 sont passé par là. L'Auberge Van Gogh a été réquisitionnée par la Commune de Saint-Josse pour héberger des personnes sans-abris pendant le premier confinement et l'été qui a suivi. Ensuite, l'auberge a décidé de garder ses bâtiments fermés car cette occupation a fortement dégradé les chambres. Ces dégradations doivent être couvertes par une indemnisation de la Commission communautaire commune. Néanmoins, le deuxième confinement est passé par là. L'auberge est toujours fermée à ce jour.

Il apparaît aussi que cette auberge nécessite de lourds travaux pour remettre en ordre sa conformité incendie. L'asbl qui gère l'auberge est actuellement en pleine réflexion quant à la stratégie à apporter car l'importance des travaux à consentir nécessiterait des travaux lourds voire une complète reconstruction d'une partie des bâtiments.

Vous mentionnez l'audit commandé par la Commission communautaire française concernant les sécurisations incendie des auberges. Les résultats de cet audit me sont parvenus et ont été présentés à mon Cabinet récemment. Il en ressort de ce rapport la même réflexion que celle lancée au sein du Conseil d'administration de l'auberge.

Comme vous le savez, la compétence du tourisme social à la Commission communautaire française ne vient pas en appui du fonctionnement des auberges mais permet l'octroi de subside pour les investissements dans les infrastructures. À cet égard ma priorité est la

sécurisation incendie et la mise aux normes par rapport aux règlementations régionales sur l'hébergement touristique. Dès lors, l'auberge Van Gogh serait prioritaire dans un plan pluriannuel qui reste à établir. Néanmoins, il faudra discuter avec les gestionnaires de l'auberge de la capacité à mettre en œuvre un plan pluriannuel aussi important même avec le soutien des pouvoirs publics car, comme vous le savez, l'intervention de la Commission communautaire française ne peut dépasser 60% de l'investissement total consenti. Mon Cabinet est en contact avec les gestionnaires de l'asbl qui m'ont transmis leur plan pour le renouveau de cette auberge. Nous devons encore analyser les options et faisabilités de celui-ci.

Question n° 242 de Mme Clémentine Barzin du 5 juillet 2021 :

Le bilan du soutien au secteur culturel pendant la crise covid en 2020

Dans le cadre de la crise sanitaire de la pandémie de la COVID-19, la Commission communautaire française a accordé des aides pour le secteur culturel en 2020.

Une série d'éléments ont été présentés en séance plénière le 12 mars dernier. Néanmoins, un certain nombre d'éléments restent inconnus. Nous aimerions aujourd'hui faire le bilan des mesures d'aides.

Dès lors, je souhaiterais vous poser les questions suivantes :

Vous avez indiqué ne pas avoir fait de distinction entre les opérateurs non subsidiés par la Fédération Wallonie-Bruxelles et ceux subsidiés par celle-ci dans l'octroi de subventions par la Commission communautaire française sur le territoire régional.

- Quel est le nombre d'opérateurs culturels non privés en Région Bruxelles-Capitale? Avez-vous par ailleurs une idée du nombre d'opérateurs culturels privés, fonctionnant dès lors sur la base d'une société?
- Combien y a-t-il d'opérateurs (ASBL) non subventionnés par la CFWB en Région bruxelloise?
 Combien y en a-t-il subventionnés par celle-ci?
- Combien d'opérateurs (ASBL) non subventionnés par la FWB ont reçu un soutien financier de la Commission communautaire française ?
- Quel est le budget ainsi liquidé pour les subventions culturelles en 2020 ? Quel était celui en 2019 ?
- Dans quelle mesure s'agissait-il de subventions de fonctionnement, de reconduction de subventions culture sur la base de 2019 et d'aides exceptionnelles covid ?
- Y a-t-il eu des refus de notre administration ? Si oui, quels en étaient les raisons et les critères qui ont justifié le refus d'aide ?

En ce qui concerne les aides exceptionnelles pour la crise covid, vous avez renseigné que 204 ASBL déjà soutenues par la Commission communautaire française avaient pu bénéficier d'un montant maximum de 6230 euros.

- Peut-on disposer de la liste de ces 204 ASBL ?
- Est-ce que toutes les ASBL demandeuses ont pu bénéficier de l'aide ? Sinon, combien d'ASBL n'ont pas pu obtenir ce subside ? Quelles en sont les raisons ?
- Combien d'ASBL ont reçu l'aide de 4000 euros et combien ont reçu en plus celle jusqu'à 2000 euros pour frais divers habituellement pris en charge par des recettes, non perçues à cause de la crise? Combien d'ASBL ont reçu en plus jusqu'à 2.000 euros pour couvrir des frais relatifs à la reprise des activités ou au maintien d'activités pendant la période de confinement ? Combien ont repris ou maintenu des activités ? Combien d'ASBL ont reçu 4000 euros ou plus ? Combien ont reçu 6000 euros ou plus ?
- Combien d'ASBL avaient employé, au cours des 12 derniers mois, 0,5 ETP, combien en avaient employé 1 ou 1,5 ? Combien en avaient employé 2 ou 2,5 ? Combien en avaient employé 3 ou 3,5 ? Combien en avaient employé 4 ou 4,5 ? Combien en avaient employé 5 ou plus ?
- Vous indiquiez, au moment de la création du fonds, que ce subside exceptionnel pourrait aussi et surtout couvrir des prestations artistiques. Combien d'artistes et de prestations artistiques ont, via les ASBL concernées, bénéficié d'une aide de la Commission communautaire française? Quel est le montant total attribué ainsi à des artistes? Quelles catégories artistiques ont ainsi été couvertes? Quel rapport les ASBL bénéficiaires ont-elles dû vous remettre à ce sujet? Avez-vous une idée du solde à ce jour des aides dans les trésoreries des ASBL?
- Combien d'ASBL des secteurs culturels et créatifs bruxellois n'ayant pas reçu de moyens dans le cadre des fonds spéciaux de la Fédération Wallonie Bruxelles ou de la Flandre ont reçu l'aide exceptionnelle de 2.000 euros? Pouvons-nous disposer de la liste?

Concernant les cafés-théâtres, une aide spéciale de 91000 euros a également été octroyée, à raison de 7000 euros maximum.

- Combien de cafés-théâtres la Région compte-t-elle ?
- Quels ont été les critères qui ont permis de définir les montants de l'aide pour ces structures ? Est-ce que le nombre d'ETP et, si oui, dans quelle mesure?
- Est-ce que les cafés-théâtres qui n'ont pas participé au festival Bruxelles sur scène ont bénéficié d'autres aides ? Si oui, lesquels ?

Par ailleurs, dans le cadre du soutien d'urgence à l'appel à projets « La culture a de la classe » (138000 euros), combien de demandes pour recevoir une aide

ont été introduites ? Combien ont-été retenues ? Sur quels critères reposaient les refus ?

Enfin, vous avez présenté en séance plénière Commission communautaire française que les ASBL du secteur culturel et créatif avaient reçu une aide de la part de la Région.

- Quel a été le nombre d'ASBL bénéficiaires dans ce cadre ?
- Quels montants ces ASBL ont-elles reçus et selon quels critères ?

Réponse :

La Commission communautaire française subventionne uniquement des asbl et non d'autres formes juridiques comme des sprl ou des SA. Celles-ci peuvent être privées ou publiques. La Commission communautaire française n'a connaissance, par définition, que des asbl qui sollicitent une aide auprès de ses services. Nous ne disposons pas d'un cadastre des asbl bruxelloises, subventionnées ou non par les communautés. Je rappelle que les reconnaissances des asbl du secteur culturel sur base du Décret de 2003 dépendent de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Lors du dépôt de chaque dossier annuel (environ 1.400), les asbl sont tenues d'indiquer si elles bénéficient d'une reconnaissance d'autres fédérations, pouvoirs subsidiant ou institutions. Rares sont les associations qui ne dépendent que d'une source de financement.

En ce qui concerne les budgets, en 2019, plus de 1.300 associations ont bénéficié d'un soutien de la Commission communautaire française pour leur fonctionnement, l'organisation et/ou la diffusion de projets culturels, tous secteurs confondus. Ce sont donc 14.399.000 millions qui ont été engagés en 2019. Ce qui correspond à un total de 99% des crédits d'engagement du budget culture.

En 2020, malgré la crise sanitaire, ce sont à nouveau plus de 1.300 associations qui ont bénéficiées d'un soutien de la Commission communautaire française. 15.579.651,00 euros ont été engagés pour les asbl du hors programme sport de la mission 11. Ce qui correspond à un taux d'engagement de 94,80 % du budget de la mission 11. De manière générale, les services de la Commission communautaire française refusent certaines demandes de subvention chaque année car les dossiers sont incomplets et/ou irrecevables. De plus, certaines demandes n'entrent pas dans le champ de compétences de la Commission communautaire française. Je souligne que les aides à la création, à la production ou à l'édition relèvent des prérogatives des communautés. Enfin, l'octroi des subventions est réalisé dans la limite des crédits disponibles.

Concernant les aides exceptionnelles octroyées par la Commission communautaire française dans le cadre de la crise sanitaire, il s'agissait de venir en soutien des opérateurs soutenus par la Commission communautaire française. Il n'y a pas eu de distinction entre les opérateurs qu'ils soient soutenus par la Fédération

Wallonie-Bruxelles ou non. Un fonds Covid a été créé où 204 asbl ont pu bénéficier d'un montant maximal de 6.230,00€ par asbl afin de compenser leurs pertes de recettes soit un montant total de 1.164.708.69€. Il y a eu trois appels : les deux premiers pendant l'été 2020 et le troisième en fin d'année qui a reconduit les asbl bénéficiant des deux premiers appels. Les balises étaient les suivantes :

- Être organisé sous la forme d'une entreprise à but non lucratif dès avant 2020;
- Avoir son siège d'exploitation principal sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Avoir été subventionné par la Commission communautaire française en culture en 2019 ou avoir reçu un subside auprès de la Commission communautaire française Culture en 2020 (arrêté de subvention provenant d'une allocation de base en mission 11, programme 1 (toutes activités), programme 2 (activité 4) et programme 4 du budget général des dépenses de la Commission communautaire française);
- Ne pas bénéficier d'une dotation de fonctionnement d'un pouvoir public ;
- Ne pas compter plus de 50 % des membres du CA désignés par une autorité publique;
- Ne pas présenter, aux comptes 2019, de bénéfice reporté ou de provision non affectée supérieure ou égale à 10.000 € (si les comptes 2019 n'ont pas encore été approuvés et déposés, une attestation sur l'honneur sera demandée);
- Avoir employé sur les 12 derniers mois au moins 0,5 ETP ou avoir créé au moins 5 prestations artistiques sur les 12 derniers mois;
- Ne pas faire de double subventionnement ;
- Ne pas être en cessation d'activité.
- L'administration a refusé 33 demandes de subvention exceptionnelle car elles ne répondaient pas aux critères fixés par le Collège.

Vous trouverez en annexes la liste des bénéficiaires et les montants octroyés à chaque association ainsi que la liste des dépenses éligibles.

L'administration ne dispose pas des éléments de réponses à vos questions concernant le nombre d'équivalents temps-plein engagés par chaque asbl. En effet, il était demandé aux opérateurs de prouver au moins l'engagement d'un mi-temps au sein de l'asbl ou la création de 5 prestations artistiques entre le 13 mars 2019 et le 13 mars 2020. De même, il n'a pas été demandé de rapport aux asbl qui ont bénéficié du fonds Covid de la Commission communautaire française.

La liquidation des subventions exceptionnelles s'est basée sur les justificatifs remis par chaque association sur base de la liste des dépenses éligibles dont des frais de prestations artistiques (Cf. annexe). L'administration de la Commission communautaire française a constaté un indu de 36.134,28€ pour les 204 asbl soutenues.

Une aide spécifique de 91.000€ a également été octroyée aux 13 cafés-théâtres participant au festival Bruxelles sur Scènes suite à l'annulation de l'activité en novembre 2020. Chaque café-théâtre a pu bénéficier d'un montant maximal de 7.000€ pour un intervention de leurs frais fixes avec une prise en charge de 70% du

loyer de novembre et les charges afférentes au bâtiment et pour compenser les frais inéluctables liés à l'organisation des représentations de Bruxelles sur Scènes: salaires du personnel, des intermittents, artistes, des sous-traitants, avances des cachets, droits d'auteur, frais de promotion, frais administratifs et de déplacement (en cas d'achat de tickets de transport pris à l'avance). Les critères ont été mis en place après concertation des opérateurs participant à l'édition 2020 de Bruxelles sur Scènes.

Enfin concernant le programme 'La culture a de la classe', en réponse à l'appel à projets envoyé aux écoles et associations par la Commission communautaire française, 144 projets de partenariats ont été déposés. Parmi ceux-ci, 3 dossiers ne respectaient pas les critères de recevabilité (projet introduit sans partenariat avec l'école). 141 projets ont été présentés aux 4 jurys "La Culture a de la classe". 85 projets ont été retenus par le jury sur base de notes octroyées. Suite au subside exceptionnel lié à la crise sanitaire, 23 autres projets ont pu être réalisés pendant l'année scolaire 2020-2021 afin de soutenir l'éducation à la culture.

En ce qui concerne les aides régionales, je vous invite à interroger Monsieur Bernard Clerfayt, Ministre de tutelle de Bruxelles Economie Emploi.

Question n° 255 de M. Emin Ozkara du 24 août 2021 :

Le cadastre des personnes en situation de handicap de grande dépendance et les solutions d'accueil pour ces personnes

En 2013, la Belgique était condamnée par le Comité européen des Droits sociaux (CEDS) 0F (Lique des droits humains, "Condamnation de l'Etat belge concernant le manque de solutions d'accueil des personnes handicapées de grande dépendance -Synthèse de la décision du Comité Européen de Droits Sociaux", publié le 29 juillet 2013. https://www.liquedh.be/condamnation-de-letat-belgeconcernant-le-manque-de-solutions-daccueil-despersonnes-handicapees-de-grande-dependancesynthese-de-la-decision-du-comite-europeen-de-droitssociaux/, consulté le 19 août 2021). Dans les conclusions du Comité on pouvait lire : « le manque de solutions d'accueil et de services sociaux adaptés aux besoins des personnes lourdement handicapées, rend de nombreuses familles dans un état de précarité, qui fragilise leur cohésion (...) » 1F (Décision sur le bienfondé : Fédération internationale des Liques des Droits de l'Homme (FIDH) c. Belgique, Réclamation collective n° 75/2011 cc-75-2011-dmerits-fr | French | 18/03/2013 - http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=cc-75-2011-dmerits-fr consulté le 19 août 2021). À l'époque, le CEDS relevait aussi d'autres violations de la Charte sociale européenne signée par la Belgique, dont celle-ci : « (...) le manque de collecte par l'Etat de données et informations statistiques fiables (...) sur les personnes handicapées de grande dépendance, empêche une approche globale et coordonnée en matière de protection sociale de ces personnes et constitue un

obstacle à l'élaboration de politiques ciblées à leur égard. » 2F (idem).

En 2018, malgré certains efforts de la Belgique, le CEDS constatait toujours un manque de place d'accueil pour les personnes en grande dépendance et la Belgique n'était toujours pas en conformité avec la Charte sociale européenne. (3F (https://www.coe.int/fr/web/european-social-charter/european-committee-of-social-rights, consulté le 19 août 2021.))

Aujourd'hui, soit 8 ans plus tard, la collecte de données en rapport avec les personnes en situation de handicap de grande dépendance pose toujours problème en Région bruxelloise. Il n'y a toujours pas eu de recensement et les chiffres dégagés le sont sur base d'estimations. D'après les chiffres estimés portés à la connaissance du service Phare de la Commission communautaire française, au 31 décembre 2019, il y avait en Région de Bruxelles-Capitale : 403 personnes en situation de handicap de grande dépendance (302 adultes et 101 enfants de moins de 18 ans). Face à ces chiffres estimés, les estimations d'associations et des chiffres du Service public fédéral qui mettent en avant pour la Région bruxelloise pas moins de sept-mille personnes en situation de handicap de grande dépendance et seulement mille solutions d'accueil.

Vous le savez, l'un des enjeux pour cette législature en matière d'handicap inscrit dans l'accord de Gouvernement francophone bruxellois est lié à la réalisation d'un cadastre des personnes en situation de handicap afin de pouvoir, entre autres, enfin objectiver avec précision le nombre de personnes en situation de handicap de grande dépendance et mieux comprendre leurs besoins. La réalisation d'une photographie précise de la grande dépendance, photographie demandée depuis plus de 10 ans par des associations de terrain, permettrait de mieux connaitre les besoins pour ensuite pouvoir y répondre au mieux via, entre autres, le développement et la mise en œuvre 'de politiques publiques adaptées/ciblées ET de apporteraient des solutions concrètes, durables et, surtout, directement en phase avec les réalités de terrain liées à la grande dépendance.

Au regard du contexte et des constats ci-avant, je souhaiterais vous poser les questions suivantes en rapport avec les personnes en situation de handicap de grande dépendance :

- 1. Il est impossible de développer des politiques adaptées pour aider les personnes en situation de handicap de grande dépendance sans connaître la population à laquelle on s'adresse. Quels sont les derniers chiffres dont vous disposez en la matière ? De quand datent ces chiffres ? Des nuances sontelles à apporter à ces chiffres ? Si oui, lesquelles ?
- 2. La réalisation du cadastre est-elle en cours ? Quelles sont les données reprises dans ce cadastre ? Ces données sont-elles fiables ? Des indicateurs ont-ils été dégagés ?
- Qui collabore précisément à la réalisation de ce cadastre? Un partenariat « COCOM/COCOF/

associations » ou d'autres partenariats sont-ils en cours pour la réalisation dudit cadastre ? Qui sont les acteurs impliqués ?

- 4. Quel est le délai nécessaire avant de pouvoir disposer d'un recensement précis ?
- 5. Quelles sont les capacités actuelles en matière d'accueil ? Ces capacités d'accueil sont-elles suffisantes eu égard à la crise de la Covid-19 qui s'éternise ?
- 6. Quels sont les projets/actions à l'étude et/ou mis en œuvre concrètement afin d'augmenter les solutions d'accueil? Des moyens supplémentaires ont-ils été dégagés pour soutenir lesdits projets et/ou lesdites actions? Si oui, lesquels?

Réponse :

La Déclaration de politique communautaire 2019-2024 confirme la priorité de connaître les besoins en matière de services aux personnes handicapées et ainsi mieux y répondre en établissant un cadastre complet de l'offre d'accueil et une étude approfondie des besoins des personnes handicapées en Région bruxelloise francophone.

Dans le même temps, la déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune 2019-2024 met l'accent sur la nécessité de développer un dispositif d'information coordonné sur le handicap. La mise en place de ce dispositif requiert l'élaboration d'un cadastre de l'offre et des besoins des personnes handicapées sur tout le territoire bruxellois quel que soit leur langue.

L'absence de données statistiques globales fiables en matière de handicap, tant sur l'offre de services que sur les besoins, a souvent été pointée, notamment par le Comité européen des droits sociaux (Conseil de l'Europe), comme une carence majeure, rendant difficile pour ne pas dire impossible, le pilotage et surtout l'évaluation des politiques.

Des statistiques existent, mais elles sont incomplètes et ne sont pas centralisées (pas de base de données partagées ni de croisement des données administratives entre les entités fédérées). De même, les définitions ne sont pas toujours concordantes, en particulier quant aux situations de grande dépendance. En effet, la notion du handicap varie et recouvre des réalités diverses ; les définitions diffèrent selon le type d'aide ou d'allocation octroyée, et les différentes bases de données administratives (fédérale et Cocof ou CoCom) ne sont à l'heure actuelle pas ou peu croisées.

Ainsi une étude conjointe COCOF-COCOM s'imposait. Celle-ci a pour objectif d'envisager le cadastre de l'offre et l'étude des besoins de la manière la plus globale possible étant donné l'intérêt tant pour la Commission communautaire française que pour Iriscare de disposer de ces données dans l'exercice de leurs compétences respectives.

L'ambition de cette étude est d'identifier les données relatives à l'offre de services existante, de les rassembler, de les décrire et de les interpréter. Cela implique une collaboration étroite entre les différentes entités.

Suite à l'appel d'offres, c'est le Brussels Studies Institue qui s'est vu attribuer le marché. Celui-ci a été notifié en juillet dernier et l'étude a débuté au mois de septembre. Cette étude s'étendra sur 12 mois.

Pour répondre aux besoins de cette étude, le Brussels Studies Institute a mis spécialement sur pied, un groupe de recherche multidisciplinaire, composé du Centre de droit public et social de l'ULB (spécialisé dans les matières juridiques et sociales), de DULBEA (spécialisés dans les questions économiques), d'ACTE (spécialisé dans les domaines sociaux et de l'autisme) et du Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg (centre néerlandophone possédant une expertise dans les domaines du bien-être et social, aide au soin et logement). Le Kenniscentrum qui a lui-même fait une étude similaire, du côté néerlandophone.

L'idée sera donc au terme de notre étude de disposer d'un état des lieux bruxellois le plus complet possible.

Un comité de pilotage a été mis en place. Comme précisé dans le cahier des charges, il a pour objectif d'encadrer l'exécution du marché (aussi bien au niveau administratif que scientifique). Il est composé de membres de la Commission communautaire française, d'Iriscare, du Collège réuni, de l'Observatoire Social Santé, des cabinets Vervoort et Maron et il est présidé par la fonctionnaire dirigeante de la Commission communautaire française. Des techniciens de la DGPH, de la VGC, de l'IBSA, d'UNIA, ainsi que du CDCS (ou tout autre expert qui serait jugé utile) sont invités aux réunions du comité lorsque leur présence sera estimée nécessaire.

L'étude se compose donc de deux volets principaux : Le cadastre de l'offre d'accueil existante en matière de handicap à Bruxelles et l'étude des besoins des personnes handicapées à Bruxelles.

Au terme de l'étude, la Commission communautaire française et la Commission communautaire commune, disposeront donc non seulement d'un état des lieux mais également d'un outil de pilotage qui nous aidera à mieux définir et cibler les priorités. Concernant la Commission communautaire française, les données ainsi récoltées seront mises à jour et pérennisées grâce à la collecte systématique et structurée des données au sein de l'administration.

Quant aux questions 5 et 6 :

5. Quelles sont les capacités actuelles en matière d'accueil ? Ces capacités d'accueil sont-elles suffisantes eu égard à la crise de la Covid-19 qui s'éternise ?

Nous disposons d'une capacité de 2.715 places en centres de jour et d'hébergement, ceci sans compter l'accompagnement offert aux personnes en situation de handicap via les 27 services d'accompagnement agréés. Cette capacité mérite chaque année d'être étendue, tant

les besoins sont importants. C'est pourquoi, depuis le début de la législature, ce n'est pas moins de 107 nouvelles places qui ont été ouvertes. Ceci sans compter le renforcement aux services d'accompagnement qui a été déployé dès le 1er juillet 2020, et qui sera poursuivi.

6. Quels sont les projets/actions à l'étude et/ou mis en œuvre concrètement afin d'augmenter les solutions d'accueil ? Des moyens supplémentaires ont-ils été dégagés pour soutenir lesdits projets et/ou lesdites actions ? Si oui, lesquels ?

En 2021, entre autres, 20 places ont été ouvertes via le projet de lancement inclusif Riga, 20 places pour enfants en situation de grande dépendance au centre de jour pour enfants non scolarisés du CREB, ou encore 16 places pour enfants en situation de grande dépendance au centre de jour pour enfants scolarisés « La Famille ». En 2022, il s'agira de poursuivre ces projets, de même que le renforcement des services d'accompagnement.

Question n° 258 de Mme François Schepmans du 3 septembre 2021 :

Le bilan des inscriptions à la rentrée - suivi

Il y a quelques semaines, je vous faisais part de notre inquiétude vis-à-vis du manque de place dans les établissements scolaires à la rentrée 2021.

Vous nous aviez fait savoir que l'augmentation des offres de places était une priorité et nous nous en réjouissions. Début juillet, ils étaient 261 inscrits pour la rentrée 2021. Toutefois, ce chiffre pouvait encore évoluer.

Dès lors, Monsieur le Ministre, dans le cadre des écoles du réseau de la Commission communautaire française, je souhaiterais à nouveaux vous interroger sur l'état des inscriptions.

- En cette rentrée scolaire, pourriez-vous nous faire un bilan des nouveaux inscrits? Quel est l'état des inscriptions en 1ère année dans les écoles du réseau de la Commission communautaire française?
- 2. Des élèves ont-ils été refusés par manque de place ? Dans la positive dans quelle école et dans quelle filière / section ?
- 3. Vous affirmiez que l'objectif était d'accueillir 600 élèves à Jules Verne pour le 1 er degré à l'horizon 2026. Vu le succès des premières inscriptions et la mise en place d'une liste d'attente, comment expliquez-vous que l'ouverture de ces places se fasse si tardivement ? Pourriez-vous nous détailler le projet ?

Réponse :

Au 1er octobre 2021, le nombre d'inscrits en 1ère année de l'enseignement ordinaire de plein exercice dans les écoles de la Commission communautaire française est de 264, répartis comme suit :

		01-10-20	01-10-21
Institut Redouté-	1 ^{ère} différenciée	38	54
Peiffer	1 ^{ère} commune	68	89
Ecole Jules Verne,	1 ^{ère} différenciée	0	11
créée au 1 ^{er} septembre	1 ^{ère} commune		
21		0	110

Pour rappel, comme je vous l'avais indiqué dans ma précédente réponse, suite à la refonte de l'offre au 1er degré de l'enseignement ordinaire, il n'y a pas eu d'inscriptions en 1ère année du secondaire à l'Institut Emile Gryzon, l'offre d'enseignement étant progressivement intégrée au sein de l'école Jules Verne.

Il n'y a pas eu de refus d'inscription en 1ère année.

A l'école Jules Verne, même si la capacité maximum est atteinte compte tenu de la capacité des locaux provisoires, aucune demande d'inscription n'a été refusée pour cette rentrée scolaire 2021-2022. L'école accueille ainsi 121 élèves. Le projet d'ouverture prévoit effectivement à terme la possibilité d'accueillir 600 élèves. Dès l'année scolaire prochaine (2022-2023), ce sont 120 nouvelles places qui seront ouvertes en 1ère année, à ajouter au nombre d'élèves qui seront alors inscrits en 2ème année, soit 240 élèves.

Ce n'est qu'au moment où l'Ecole Jules Verne pourra intégrer ses nouveaux bâtiments, en septembre 2023, que le nombre d'inscriptions en 1ère année pourra augmenter. Ces nouveaux locaux devraient permettre d'augmenter le nombre d'inscriptions pour atteindre 200 nouveaux élèves par année. Dans le cadre du tronc commun qui sera progressivement mis en œuvre avec le pacte d'excellence, l'objectif est donc d'accueillir 600 élèves (200 pour chacune des trois premières années du secondaire).

Question n° 259 de Mme Françoise Schepmans du 7 septembre 2021 :

Le taux d'échec des élèves et absentéisme – Réseau Commission communautaire française

L'organisation des examens de fin d'année avait suscité beaucoup de confusions dans les différents réseaux d'enseignement suite notamment à des communiqués divergents.

De même le taux d'absentéisme était assez élevé en janvier.

- Disposez-vous de données concernant les redoublements des élèves dans les écoles de la Commission communautaire française ?
- Disposez-vous de données quant au taux d'absentéisme de janvier à juin 2021 ? Quelle analyse en faites-vous ?

3. Pourriez-vous nous fournir ces chiffres ventilés par école et année scolaire ?

Réponse :

Comme je vous l'avais indiqué dans une précédente réponse, les épreuves certificatives externes (le CEB, le CE1D et le CESS), se sont déroulées comme prévu en juin 2021 dans les écoles de la Commission communautaire française, comme dans l'ensemble des écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour les élèves des autres années, les écoles ont organisé des sessions raccourcies dans le temps et axées sur les matières essentielles. L'ajournement a été massivement privilégié par rapport à l'échec (seconde session ou avec des travaux de vacances), afin de le leur permettre de rattraper les retards accumulés. En septembre 2021, la majorité des élèves ajournés a réussi ou a été réorientée, en discussion avec les élèves concernés.

Les tableaux en annexe reprennent les résultats globaux (juin et septembre) pour les deux écoles de l'enseignement ordinaire de la Commission communautaire française pour l'année scolaire 2020-2021.

En ce qui concerne le taux d'absentéisme, vous trouverez également les chiffres en annexe.

L'hybridation des apprentissages et l'éloignement partiel de l'école au cours de l'année scolaire 2020-2021 ont accentué l'absentéisme malgré l'anticipation du Pouvoir Organisateur Commission communautaire personnel française l'engagement de complémentaire et la mise en place de diverses actions de soutien et d'accompagnement des élèves. Au vu de la persistance de la crise sanitaire et des effets néfastes sur les élèves, la Commission communautaire française a dégagé les moyens budgétaires nécessaires à la pérennisation des 4 ETP recrutés en renfort des équipes chargées des projets d'accrochage scolaire et du suivi des élèves en difficultés au sein des établissements.

Question n° 261-2° de M. Emin Ozkara du 10 septembre 2021 :

Les impacts du plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 sur les politiques et la dynamique Handistreaming qui relèvent des compétences du ministre

Le plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 a été approuvé en date du 16 juillet 2021,

voir: https://handicap.belgium.be/fr/news/260821-handicap.htm

Monsieur le Ministre, en votre qualité de Ministre, Membre du Collège de la Commission communautaire française (COCOF), chargé de l'Enseignement, des Crèches, de la Culture, de la Politique d'aide aux personnes handicapées, du Tourisme et du Transport scolaire, je souhaite donc savoir :

En ce qui concerne vos politiques :

 Quels sont les premiers impacts de ce plan d'action fédéral Handicap sur les politiques et réflexions qui relèvent du domaine/champ de vos compétences ?

En ce qui concerne votre cabinet :

2. Quels sont les mécanismes mis en place pour assurer et permettre l'articulation et la cohérence entre les mesures du plan d'action fédéral Handicap et les mesures liées à la dynamique Handistreaming qui relèvent du domaine de vos compétences ?

En ce qui concerne votre administration :

- 3. Toutes les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle disposent-elles d'un référent Handistreaming désigné?
- 4. Quid de la coordination entre référents 'politique handicap' (au niveau fédéral) et référents 'Handistreaming' (au niveau de votre administration)? Des échanges ont-ils déjà eu lieu?

Réponse :

En ce qui concerne vos politiques :

1. Quels sont les premiers impacts de ce plan d'action fédéral Handicap sur les politiques et réflexions qui relèvent du domaine/ champ de vos compétences ?

Comme vous le précisez dans votre question, le plan fédéral Handicap 2021-2024 a été approuvé le 16 juillet dernier, soit durant les vacances d'été.

Il n'est donc pas possible pour le moment d'en mesurer l'impact réel sur les actions qui relèvent de la compétence du Service PHARE de la Commission communautaire française.

C'est d'autant plus vrai que certaines mesures mentionnées dans le Plan constituent des engagements qui nécessitent d'être précisés avant leur réalisation.

Enfin, en ce qui concerne les actions qui doivent être implémentées en concertation avec les entités fédérées, dont la Commission communautaire française, elles nécessitent la tenue de la Conférence interministérielle du Handicap que mon homologue fédérale, la Ministre Karine Lalieux, va convoquer prochainement.

Toutefois, nous pouvons déjà discerner quelques mesures qui présenteront un impact évident. Parmi celles-ci, je peux ainsi citer les mesures et thématiques suivantes :

- mesure 16 : réforme de la loi de 1987 relative aux allocations dues aux personnes en situation de hanficap ;
- mesure 17: modernisation du processus d'évaluation du handicap ;
- mesure 21: renforcer le projet INTAKE de lutte contre le non-recours aux droits;
- mesure 22 : cartographier les obstacles spécifiques aux résidents non belges souffrant d'un handicap ;
- mesures 30, 32, 64, 66 et 86 : faciliter l'accès à l'information ;

- mesure 47 : intégrer les stages et formules d'occupation des personnes en situation de handicap dans la sécurité sociale ;
- mesure 48 : faciliter le recours aux aménagements raisonnables :
- mesure 59 : faciliter le démarrage d'une activité indépendante ;
- mesures 89 à 93 : améliorer l'accessibilité des trains et des gares ;
- mesure 94 : étudier la possibilité d'utiliser la carte européenne d'invalidité (EDC) dans les transports publics :
- mesures 122 et 123 : développer la portée actuelle de l'EDC ;
- mesures 126 à 129 : récolte de statistiques.

En ce qui concerne votre cabinet :

2. Quels sont les mécanismes mis en place pour assurer et permettre l'articulation et la cohérence entre les mesures du plan d'action fédéral Handicap et les mesures liées à la dynamique Handistreaming qui relèvent du domaine de vos compétences ?

Comme expliqué plus haut, les mesures du plan d'action fédéral Handicap sont en cours d'analyse. Pour le reste, au sein de la Commission communautaire française et comme le prévoit la règlementation, un groupe de coordination a été mis en place comprenant 1 membre effectif et 1 membre suppléant de chaque Direction d'Administration. Il porte le nom de « coordinateur » et est désigné comme référent tant pour sa Direction d'Administration que pour les autres Directions d'Administration. Outre ces coordinateursréférents, le groupe de coordination est composé également d'experts du conseil consultatif et d'UNIA, ainsi que de membres de chaque cabinet ministériel du Collège. Les missions du groupe de coordination sont, entre autres, la mise en œuvre de la stratégie de handistreaming, et la collaboration avec d'autres services publics régionaux et communautaires.

Ce groupe de coordination fonctionne de manière transversale et différentes réflexions ont donné lieu à des activités spécifiques liées au handicap selon les missions de chacune de ces directions. En effet, les DA, subventionnent, chaque année, de nouveaux projets visant à favoriser l'inclusion des personnes handicapées.

Au sein de l'administration de la Commission communautaire française, tous les agents et leurs hiérarchies sont sensibilisés, voire formés, au monde du handicap et ont entrepris des actions concrètes, soit au sein de leurs services respectifs, soit au niveau de toute l'administration dans sa globalité.

En amont des dossiers qui passent au Collège, les départements doivent remplir un document précisant s'il y a un impact du projet sur les personnes en matière de handicap, à l'instar de ce qui se fait déjà en matière de genre. Et il est encore prévu d'améliorer ce test d'impact en alliant à la fois simplicité pour les usagers et réelle efficacité dans l'appréciation des incidences des projets soumis au Collège.

Enfin, les bâtiments de la Commission communautaire française, anciens et en cours de construction sont contrôlés quant à leur accessibilité et au niveau du recrutement, l'article 249 du statut des fonctionnaires va faciliter l'emploi des personnes en situation de handicap au sein de l'administration et atteindre l'objectif ambitieux de 5%. A savoir que nous en sommes aujourd'hui à 4,5% selon le premier rapport.

En ce qui concerne votre administration :

3. Toutes les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle disposent-elles d'un référent Handistreaming désigné ?

Le degré d'avancement du Handistreaming étant plus avancé au niveau de la politique de l'enseignement et de la formation professionnelle, il y a des échanges et des partenariats résultant de l'accord de coopération qui a finalement et concrètement abouti à désigner des référents handicaps pour les OISP, pour les pôles de Bruxelles-Formation, la Promotion Sociale et à l'EFP.

4. Quid de la coordination entre référents 'politique handicap' (au niveau fédéral) et référents 'Handistreaming' (au niveau de votre administration) ? Des échanges ont-ils déjà eu lieu ?

L'état des réflexions et initiatives Handistreaming à ce stade-ci, du moins au niveau du groupe de Coordination, n'ont pas encore donné lieu à des échanges « officiels » avec le niveau fédéral. Hormis les établies coordinateurs rencontres par les Handistreaming lors de journées correspondant aux missions et activités menées en interne et en externe pour l'ensemble des Directions d'Administration où quelques échanges ont eu lieu avec des représentants du niveau Fédéral, concernant par exemple, la thématique de l'accessibilité et la mobilité. A prendre en compte la difficulté à développer le Handistreaming tout en respectant la limite fixée dans le cadre de nos compétences. Afin d'avancer positivement sur cette question, en accord avec nos hiérarchies, nous pouvons suivre les indications du plan Handistreaming du Gouvernement bruxellois et inclure ce point dans notre proposition de plan Handistreaming Commission communautaire française pour l'année 2022.

Une première étape de recherche de contacts, pendant laquelle les fonctionnaires dirigeants, les Directeurs d'Administration, les coordinateurs et les agents concernés, chacun à leur niveau, pourront établir des contacts sur des projets où la question de l'inclusion aurait était posée et dont leurs potentiels partenaires auraient eu connaissance ou/ et y auraient participé.

Une deuxième étape de consultation au niveau Fédéral, nous permettra de mieux comprendre les besoins des acteurs au niveau fédéral et de mieux coordonner nos efforts, apportant ainsi davantage de cohérence.

Le groupe de coordination de la Commission communautaire française a proposé dans son rapport d'améliorer la formation et la sensibilisation des acteurs (agents et coordinateurs Handistreaming) incluant l'idée de développer une instance prospective. De cette façon,

les agents pourront disposer en fin de compte d'un ensemble plus cohérent d'éléments et de données permettant en sus un meilleur diagnostic, d'imaginer audelà de l'administration, les scénarios, afin de répondre au mieux aux besoins mis en évidence.

Question n° 262 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven du 14 septembre 2021 :

Les modifications du règlement d'ordre intérieur de la piscine du CERIA afin d'y faire respecter les principes d'égalité des genres et de non-discrimination

En septembre 2019, je vous interrogeais sur de potentielles organisations de cours de natation réservés aux hommes et aux enfants à la piscine du CERIA (https://www.parlementfrancophone.brussels /documents/bulletin-des-questions-et-des-reponses-du-15-janvier-2020/document).

Vous m'aviez expliqué qu'en l'état, rien n'interdisait ce type de réunions. Vous aviez également précisé que vous aviez demandé à l'administration de compléter le règlement d'ordre intérieur de la piscine du CERIA afin d'y intégrer une charte éthique du respect des principes fondamentaux d'égalité et de non-discrimination que les associations devront respecter.

Dès lors, Monsieur le Ministre-Président, je souhaiterais obtenir des réponses aux questions suivantes :

- Le règlement d'ordre intérieur de la piscine du CERIA a-t-il bien été modifié depuis lors ? Pourriez-vous transmettre en copie les dispositions concernées par cette charte éthique ?
- Pourriez-vous confirmer que plus aucune réunion en non-mixité n'est encore actuellement organisée au sein de la piscine du CERIA?
- 3. Le cas échéant, vous êtes-vous penché sur les autres institutions qui dépendent de vos compétences à la Commission communautaire française et pour lesquelles il conviendrait de modifier le règlement d'ordre intérieur afin d'y faire respecter les principes d'égalité des genres et de non-discrimination, par exemple en y intégrant une charte éthique ? Si oui, lesquelles ?

Réponse :

J'ai l'honneur de vous adresser les éléments de réponses suivants :

Le règlement d'ordre intérieur (ROI) du Complexe sportif du CERIA, comprenant la piscine, a été modifié tel qu'annoncé.

L'article 48 « Charte éthique » postule que « Tous les groupes sportifs et associations fréquentant le Complexe sportif du CERIA respecteront l'égalité des genres et lutteront contre toutes discriminations. Les activités sportives excluant un genre vis-à-vis d'un autre ou plus

globalement une tranche de la population au profit d'une autre, seront interdites. »

Tous les clubs qui louent nos infrastructures sont tenus de signer le nouveau ROI, qui les engage à respecter les termes des différents articles et donc de la charte éthique et à assurer la mixité et l'ouverture à toutes et tous.

En annexe de la présente, vous trouverez, pour exemple, le règlement d'ordre intérieur signé par un club sportif utilisant nos installations avec acceptation de la charte éthique.

Enfin, je vous confirme que les activités organisées dans les infrastructures culturelles du CERIA (bibliothèque, auditorium Jacques Brel) sont bien mixtes et respectent les principes d'égalité des genres et de non-discrimination.

Question n° 264 de Mme Françoise Schepmans du 16 septembre 2021 :

L'Institut Émile Gryzon – ouverture des cours le mercredi après-midi

L'institut Emile Gryzon (l'IEG) est une école secondaire (technique et professionnel) du réseau de la Commission communautaire française situé sur la campus du Ceria. L'IEG offre par ailleurs de nombreuses formations dans divers domaines tels que l'alimentation, le tourisme, l'éducation ou les services sociaux.

Récemment, l'IEG a pris la décision d'ouvrir les cours le mercredi après-midi.

Dès lors, Monsieur le Ministre,

- Pourriez-vous nous en expliquer les raisons de cette modification des horaires ?
- 2. Comment l'école a remanié son organisation en termes de corps professoral ?

Réponse :

Conformément au règlement de travail et aux accords passés avec les organisations syndicales en COPALOC, à l'Institut Emile Gryzon, seuls des cours de pratique professionnelle ont lieu le mercredi après-midi, et cela depuis plusieurs années.

En effet, certains cours de pratique professionnelle nécessitent d'accueillir des petits groupes dans des locaux dont le nombre est limité. L'objectif reste bien entendu de réduire au maximum le nombre de cours qui doivent être donnés le mercredi après-midi.

Ces cours spécifiques concernent la pratique professionnelle de cuisine, de salle, de boulangerie/chocolaterie/pâtisserie, de cuisine familiale et d'art ménager.

Sur 151 enseignants dans cet établissement, 17 enseignants sont concernés par des cours le mercredi

après-midi, sachant par ailleurs que l'ensemble des enseignants a un ou deux jours par semaine sans prestation devant les élèves (« jour blanc ») dans son horaire.

L'organisation des horaires s'est toujours faite et continuera à se faire autant que possible en concertation avec les enseignants concernés.

Question n° 266 de Mme Françoise Schepmans du 28 septembre 2021 :

Le soutien de la Commission communautaire française aux directions d'école et PSE

Beaucoup d'efforts sont déployés afin de sensibiliser nos jeunes à la vaccination et ce, à plusieurs niveaux de pouvoirs. Je vous interrogeais d'ailleurs récemment sur la campagne de vaccination en cours auprès des écoles.

Vous souligniez que celle-ci, dans les écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, était prise en charge par les équipes du service de promotion de la santé à l'école (PSE), sous la supervision de l'Office de la naissance et de l'enfance (ONE). Vous déclariez d'ailleurs que « la Commission communautaire française ne restera (donc) pas les bras croisés et s'impliquera au maximum dans cette campagne de vaccination. »

Toutefois, il nous revient que les directions d'école et les services PSE multiplient, depuis la rentrée scolaire, les messages d'alerte : ils sont à bout en raison de la surcharge de travail due à la gestion de la covid. D'une part, il y aurait une impossibilité pour le personnel d'organiser une telle campagne et d'autre part, les contraintes liées au tracing des cas de covid s'ajoutent à leurs tâches quotidiennes.

Dès lors, voici mes questions :

- Êtes-vous au courant de la situation ? Est-ce le cas pour les écoles issues du réseau de la Commission communautaire française ?
- 2. Dans la positive, comment a répondu votre gouvernement face à cette situation ? Avez-vous eu un retour des directeurs d'école et des PSE issus de la Commission communautaire française ? Qu'en est-il ?
- 3. Quelle est l'évolution de la covid dans les écoles issues du réseau de la Commission communautaire française depuis la rentrée scolaire?
- 4. En Wallonie, l'AVIQ soutient les établissements supérieurs dans la campagne de vaccination. Qu'en est-il de la Commission communautaire française?

Réponse :

Les contacts sont permanents entre les directions des écoles, le Service de Promotion de la santé à l'école (PSE) et l'administration du Service enseignement de la Commission communautaire française.

La Commission communautaire française, en qualité de Pouvoir organisateur, a donc parfaitement connaissance de la singularité de la situation que vivent l'ensemble des personnes concernées par le suivi des cas COVID dans les institutions scolaires ,ainsi que la promotion et l'organisation de la vaccination des élèves et des étudiants. Il importe de souligner l'ampleur de la tâche accomplie pas ces différents intervenants depuis l'apparition du COVID et les en remercier.

Pour autant, le sentiment qui remonte de ces différents intervenants est qu'ils continueront à assumer leurs missions que ce soit en termes de tracing, ou en ce qui concerne la campagne de vaccination.

En ce qui concerne la situation sanitaire dans les écoles de la Commission communautaire française, pour le mois d'octobre (chiffres arrêtés au 22 octobre 2021), les chiffres sont les suivants :

- 7 cas positifs ont été signalés parmi les enseignants et les étudiants majeurs;
- 46 cas positifs ont été signalés parmi les élèves mineurs.

Relevons que dans deux écoles (les instituts Emile Gryzon et Charles Gheude), durant le mois d'octobre, des foyers relativement importants sont apparus ayant mené à la fermeture de trois classes.

- À Gryzon, 23 cas positifs sont signalés, menant à la fermeture de deux classes en 3e et en 5e. Parmi ces cas positifs, outre les élèves des classes fermées, on a compté quelques cas isolés.
- À Gheude, on compte 14 cas positifs qui ont mené à la fermeture d'une classe. Parmi ceux-ci, on compte également des cas isolés.

Dans les autres établissements, les cas positifs sont moins nombreux et restent isolés.

Ces cas positifs ont eu pour conséquence la mise en quarantaine d'environ 80 élèves mineurs (la majorité d'entre eux fréquentent les classes fermées) et de 23 enseignants et étudiants majeurs.

En ce qui concerne la campagne de vaccination et la promotion de celle-ci, le PO COCOF a souhaité prendre une part active à l'effort collectif en vue d'accroitre le taux de vaccination au sein de la population bruxelloise. Les initiatives suivantes ont été prises :

- Un courrier a été envoyé à l'ensemble des parents d'élèves fin septembre pour promouvoir la vaccination et leurs proposer d'inscrire leur enfant à la campagne de vaccination.
- Début octobre, une séance d'information a été organisée pour les parents, ainsi que plusieurs animations destinées aux élèves de plus de 16 ans en partenariat avec l'association School up.
- En parallèle, tous les élèves ont reçu un formulaire de consentement leur permettant de s'inscrire à la vaccination organisée dans les écoles.
- Par ailleurs, le 11 octobre un vaccibus (accessible aux élèves et étudiants majeurs et à l'ensemble du personnel) a été déployé sur le site du CERIA avec l'aide de la Commission communautaire commune.

- Un second passage du vaccibus est prévu le 8 novembre.
- La dernière semaine d'octobre, une campagne de vaccination a été mise en place dans chacune des écoles. Celle-ci a été opérée par le PSE en collaboration avec la Commission communautaire commune.
- Et enfin, tous les moyens utiles ont été mobilisés en termes de communication pour promouvoir à la fois l'ensemble des mesures sanitaires (respect des gestes barrières) et la vaccination : affichages, messages envoyés aux étudiants et aux enseignants, communication sur les sites Internet et réseaux sociaux des établissements.

Se sont inscrits à la campagne de vaccination :

- Herlin le 25 octobre 14 élèves
- Gheude le 25 octobre 6 élèves
- Grvzon le 26 octobre 43 élèves
- Jules Verne le 26 octobre 14 élèves
- Redouté-Peiffer (site Ceria) le 26 octobre 10 élèves
- Redouté-Peiffer (site Marius Renard) le 28 octobre
 4 élèves

Parmi ceux-ci, ont été vaccinés dans les écoles de la Commission communautaire française :

Herlin: 12 vaccinés
Gheude: 6 vaccinés
Gryzon: 24 vaccinés
Jules Verne: 14 vaccinés
Redouté-Peiffer: 13 vaccinés

Au total, 69 élèves ont été vaccinés par le PSE dans le réseau des écoles de la Commission communautaire française.

Les 2^e doses auront lieu la semaine du 22 novembre.

Question n° 268-2° de Mme Anne-Charlotte d'Ursel du 4 octobre 2021 :

L'évaluation de l'accessibilité des services dépendant de la Commission communautaire française

Pour être de qualité, nos services publics se doivent d'être accessibles, efficaces et de répondre à la demande des citoyens de la manière la plus complète et rapide possible. Afin de faciliter la relation entre ceux-ci et les différentes agences régionales, certains chantiers ont heureusement déjà été entrepris. Je pense bien sûr au développement de la digitalisation et de la centralisation des informations, opérée sur une plateforme comme lrisbox, par exemple. Je pense aussi aux efforts entrepris afin de mitiger la fracture numérique qui le plus souvent touche les personnes âgées, handicapées ou les plus précarisées. J'aimerais cependant aborder avec vous la problématique de l'accessibilité téléphonique des services publics régionaux. Rappelons qu'à Bruxelles 15% des ménages n'ont aucune connexion internet et 11% de la population n'a jamais utilisé le web. Proposer un numéro de téléphone à ces personnes est donc primordial. Il

m'apparaît dès lors utile de faire le point sur l'accessibilité téléphonique des différentes direction de l'Administration de la Commission communautaire française ainsi que des services qu'elle propose via l'EFP — SFPME, Ludeo, CBDP, Phare ou encore l'Observatoire de l'enfant.

L'accessibilité à des services publics de qualité, pour tous et toutes, fait partie des objectifs de bonne gouvernance qui figurent dans la déclaration-programme du Gouvernement francophone bruxellois pour la législature 2019-2024. Les personnes âgées ne peuvent répondre à un formulaire pour envoyer un mail qui leur sera répondu des mois plus tard et arrivera dans leur boîte mail ou, pire, dans leurs courriers indésirables. Boîte mail qu'ils ne vérifient, pour beaucoup, pas souvent. Ce constat ne se limite bien sûr pas à ces dernières mais concerne tout le monde et ce n'est pas l'idée que je me fais d'un service public universellement accessible.

Voici dès lors mes questions :

- De manière générale, comment évaluez-vous l'accessibilité téléphonique des administrations, organismes et services sous votre responsabilité? Comment évaluez-vous la qualité des réponses apportées (nombre d'appels, nombre d'appels traités, temps d'appel, taux de satisfaction, temps moyen d'attente, ...)? Quelle méthode vous permetelle d'assurer un contrôle du suivi de la qualité des réponses apportées? Avec quels résultats? Idem pour les demandes effectuées par mail?
- Des enquêtes de satisfaction sont-elles réalisées auprès des usagers afin d'analyser la qualité du service proposé? Si oui, sur quelle base? Avec quels critères d'analyse? Quelles administrations sont concernées? Est-ce le cas pour tous les services de première ligne? Comment choisit-on les services qui sont en contact téléphone direct et ceux qui seront uniquement accessibles par email?
- L'évaluation de l'accessibilité téléphonique est-elle réalisée à l'échelle de la Commission communautaire française ou bien est-elle réalisée indépendamment pour chacun des sites internet des services agréés comme Phare ou l'EFP? Les deux évaluations sontelles réalisées indépendamment ou au contraire conjointement?
- En se plaçant toujours du côté de l'usager/client, quel système téléphonique rencontre les meilleurs résultats entre un service clientèle, une centrale d'accueil ou un callcenter ? Est-ce que les résultats sont meilleurs lorsque le service est sous-traité à une entreprise spécialisée ou est-ce que les services hébergés en interne rencontrent plus de succès/satisfaction ?
- Chaque service choisit son propre système entre le call-center, le numéro standard où l'on arrive à la réception, le service clientèle ou encore le numéro gratuit. Sur base de quels critères? Quelle évaluation en tirez-vous?

- Quel est le temps d'attente moyen pour être mis en relation avec chacun des services régionaux via le téléphone? Quel est le taux de réponse moyen aux mails qui sont envoyés à la suite ou non d'un appel téléphonique? Quel est le temps d'attente moyen pour obtenir une réponse?

Réponse :

Les données disponibles pour la Commission communautaire française

1. Données concernant l'administration Commission communautaire française

Les appels téléphoniques au numéro général de la Commission communautaire française

La Commission communautaire française ne dispose pas de centrale téléphonique. Elle dispose de trois téléphones qui déclenchent un message vocal avant de passer le relais à un réceptionniste.

Les personnes appelant la Commission communautaire française grâce au numéro général sont redirigées par les agent.e.s de l'accueil vers les personnes de contact des services concernés.

Aux heures ouvrables, les agent.e.s de l'accueil répondent aux appels en fonction de leur disponibilité : si les deux agent.e.s de l'accueil sont déjà en ligne, la personne appelant sur la troisième ligne risque de ne pas recevoir de réponse.

Les messages laissés sur le répondeur ne bénéficient, par contre, pas de suivi.

Ne possédant pas de centrale téléphonique, aucune statistique n'est disponible concernant le nombre d'appels reçus, le nombre de messages laissés sur le répondeur ou encore le temps moyen de réponse.

Les messages provenant du site internet ccf.brussels

Les internautes ont la possibilité de nous contacter via un formulaire disponible sur notre site internet via notre page Contact (dont l'onglet est visible dans le menu principal de notre page d'accueil).

Ils y sont invités à :

- Soit contacter la Cellule communication via un formulaire à part pour y faire leur suggestions
- Soit de déposer une plainte via un autre formulaire.
- Soit à contacter via une adresse courriel le service de ressources humaines dans le cadre de l'envoi d'une candidature spontanée.
- Soit à remplir un formulaire en sélectionnant une Direction d'administration qu'ils souhaitent joindre. Ces messages arrivent dans la boîte courriel des membres de la Cellule COM qui y répond ou les transmets aux personnes compétentes.

Les pages contact du site répondent aux normes d'accessibilité numérique.

Concernant les messages reçus par la Cellule communication, tous les messages reçus reçoivent une réponse dans les 24 à 72H, selon qu'ils soient envoyés un jour ouvrable ou un week-end ou jour férié.

Le Service du Personnel et des carrières a reçu en 2021 plus de 2000 demandes sur l'adresse recrutement (à l'exception des mails supprimés car non relevants erreur de destinataire ou n'appelant pas de suivi) ainsi que les demandes reçues par l'équipe recrutement mais qui aurait dû transiter par la boite recrutement. Si les données sont fragmentaires, un nombre comparable aurait été reçu en 2020. Une demande ne reste que rarement sans réponse plus de 72h : le cas-échéant, les délais postaux des accusés de réception en sont la cause.

Le Service de l'Inspection reçoit via le site internet des courriels nous répondons à ces messages dans les 10 jours ouvrables, mais la plupart du temps dans les 5 jours, la réponse passe la plupart du temps par l'appel du plaignant via téléphone pour bien cerner la plainte, et éventuellement une rencontre.

Il ne procède pas à une évaluation de la satisfaction des appelants pas en tant que telle, mais il demande les attentes du plaignant et lui indique s'ils sont en capacité d'y répondre et l'informe lorsque ils considèrent que la plainte est clôturée

Les messages arrivant via la page Facebook de la Commission communautaire française

Depuis septembre 2019, tous les messages arrivant sur notre messagerie Facebook ont reçu une réponse en moins de 48H. Seuls les messages d'arnaques, de faux comptes n'en ont pas reçu.

Les enquêtes de satisfaction réalisées :

Nous avons réalisé en juin 2020 deux enquêtes quantitatives via l'outil Lime Survey dans le but de dresser un diagnostic clair et précis des notoriétés, image et réputation de la Commission communautaire française à un instant T.

La première enquête visait les associations bruxelloises, dont quelques milliers sont soutenues ou subventionnées annuellement par notre administration. Sa diffusion a été effectuée via un envoi courriel respectant le RGPD - à la liste de contacts des associations bruxelloises que la Commission communautaire française subventionne. Elle a également été postée sur notre site web et relayée par les sites Monasbl.com et Pro.guidesocial afin de la visibiliser auprès d'associations non-subventionnées.

Certaines questions (le questionnaire des enquêtes et les bases de données récoltées peuvent être fournies sur demande) avaient pour but de mesurer la connaissance des éléments identitaires de la Commission communautaire française : notre nom, notre logo, nos valeurs et nos bâtiments. D'autres visaient à connaître l'image que les associations ont de la Commission communautaire française et de ses services, et d'autres encore, leur satisfaction concernant nos différents outils de communication externe (site internet (en raison de la mise en ligne en mai 2020 de

notre nouveau site internet, certaines données notamment de fréquence de consultation de ce dernier n'ont pu être récoltées), brochures, réseaux sociaux, contacts avec nos agents, accueil, etc.).

La seconde enquête visait à connaître notre notoriété, notre image et notre réputation auprès du « grand public ». Elle a été publiée sur notre site web ainsi que sur notre page Facebook, via un post sponsorisé. Elle a également été relayée sur les pages Facebook et les sites internet du SPRB, de la Ville de Bruxelles, dans les réseaux de l'Union professionnelle des métiers de la communication (UPMC), du Laboratoire d'analyse des systèmes de communication (LASCO), des agents de BruPartners et sur base volontaire sur les pages personnelles LinkedIn, Twitter et Facebook de plusieurs agent.e.s.

Certaines questions avaient pour objectif de mesurer, auprès des citoyens bruxellois, notre notoriété (connaissance de l'institution et de ses domaines de compétence), la connaissance de notre identité (nom, logo en comparaison avec d'autres organisations bruxelloises), de nos valeurs et leur satisfaction quant à nos outils de communication externe.

Les enquêtes sont restées en ligne deux semaines environ (du 17 au 30 juin 2020 pour les associations et du 18 juin au 3 juillet pour le grand public) afin de laisser un temps de réponse suffisant sans que les résultats ne soient faussés par des week-ends, jours fériés ou autres. Cette méthode permet aussi de ne pas devoir traiter des milliers de réponses tout en en obtenant un échantillon significatif et exploitable.

Commission communautaire francaise subventionnant entre 2500 et 3000 associations, nous avions besoin d'environ 300 répondants pour obtenir des résultats avec une marge d'erreur de 5% environ. J'ai reçu 347 réponses dont la grande majorité (85,59%) provient d'associations subventionnées par notre administration (64,98% l'étaient depuis plus de 10 ans ; 18,52% depuis 5 à 10 ans ; 13,13% depuis 2 à 4 ans et 3,37% depuis moins d'un an. 14,40% des associations répondantes n'étaient pas subventionnées par la Commission communautaire française et 1,73% ne savaient pas) et 62,54% de petites structures (subventionnées ou non) de moins de 10 personnes (27,67% d'entre elles comptaient entre 11 et 30 membres de personnel et 5,19% entre 31 et 50). Les secteurs d'activité les plus représentés sont la culture/sport (36,89%), la santé (17,58%) et la cohésion sociale (17,29%). Suivent le secteur du handicap (11,24%), l'éducation/enseignement (8,25%), affaires sociales (7,78%) et enfin le tourisme (0,58%) (Parmi les associations subventionnées, 50% venaient du secteur de la culture, 18% de la cohésion sociale, 12% de l'éducation, 10% du secteur du handicap, 8% de la santé et 2% des affaires sociales).

Pour la seconde enquête, j'ai reçu 200 réponses (Vu également qu'il existe environ 1.184.220 francophones à Bruxelles, nous devions avoir plus de 100 réponses pour avoir une marge d'erreur de 10%, et plus de 400 réponses pour une marge d'erreur de 5%. 25 5% ne savent pas s'ils travaillent dans une association subventionnée par la Commission communautaire

française) du grand public, public-cible moins engagé que le précédent. Parmi ces répondants, le quart a un lien avec la Commission communautaire française (14,50% travaillent dans notre administration et 10% dans une association subventionnée par celle-ci). Les répondants sont en grande majorité des individus (73%) âgés entre 30 et 65 ans (36,50% pour les 30-49 ans ; 36,50% pour les 50 à 65 ans. 20,5% ont plus de 65 ans et 6,50% entre 18 et 29 ans. Nous n'avons aucun répondant de moins de 18 ans). Près de 60% sont des femmes (Pour 39,50% d'hommes et 1% d'indéterminé). 63,50% d'entre eux vivent à Bruxelles, 31% en Wallonie.28 Plus de 70% d'entre eux ont fait des études supérieures. Quasiment un quart d'entre eux sont à la retraite (23%), un cinquième travaillent dans les secteurs de l'éducation et de la formation (19,50%) et 13% dans les secteurs de la santé et de l'action sociale. Les secteurs de la communication (9%), du service public et de l'administration (8%), ainsi que des services aux entreprises et aux particuliers (6%) suivent dans la représentativité.

En voici les résultats qui concernent les répondants associatifs (attention, pour certaines questions, les faibles taux des réponses nécessitent que les résultats soient considérés avec précaution, davantage comme points de référence qui pourront servir de comparaison avec les résultats d'enquêtes ultérieures prenant en compte un plus large échantillon. J'ai marqué ces réponses, à la marge d'erreur plus élevée, d'un astérisque « * »):

L'appréciation des contacts avec les agents

Sur les 29%* des répondants du « grand public » à avoir déjà contacté la Commission communautaire française soit 58 personnes), 44,82% (Chiffre calculé en fonction du pourcentage des personnes déclarant avoir contacté la Commission communautaire française et mentionnant cette raison dans les choix multiples ou dans « Autres ») l'ont fait pour demander des renseignements concernant des subventions, des subsides, des agréments ou des aides aux associations ; 25,86% pour des renseignements pour particuliers en situation de handicap; 20,68% pour des renseignements concernant une offre d'emploi ; 15,51% pour des informations concernant l'un de nos établissements scolaires ou de formation (Ils sont 10,34% à avoir contacté la Commission communautaire française pour porter plainte sur une association; 10,34% pour demander des renseignements concernant une aide matérielle ; 8,62% pour obtenir des renseignements sur les missions de la Commission communautaire française ou son fonctionnement; et 5,17% au sujet d'un service scolaire. 6,89% y travaillent et 3,44% ont eu des contacts respectivement dans le cadre d'un contact interadministration, d'un démarchage ou d'une formation).

Plus de deux-tiers des répondants (75,86%) nous ayant contactés ont reçu une réponse à leur question, ce qui est très positif. Les autres indiquent qu'ils n'en ont pas reçues, que notre personnel ne connaissait pas la réponse, qu'il avait dû mal à identifier l'agent.e ressource qui pouvait y répondre ou que la Commission communautaire française n'était pas compétente sur le sujet ou refusait d'accéder à leur demande.

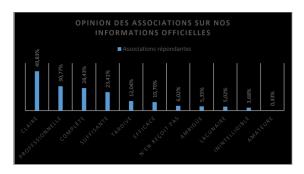
Retenons donc que dans deux-tiers des cas, les demandeurs reçoivent une réponse pertinente à leurs questions, taux excellent que nous pouvons encore augmenter en clarifiant l'identité des personnes ressources.

Les courriers et courriels officiels

Les associations subventionnées répondantes sont en large majorité (79,45%) satisfaites de la qualité des informations que la Commission communautaire française envoie dans ses courriers et courriels. 10% d'entre elles n'en reçoivent par contre pas, ce qui est étonnant (Sur les 297 associations subventionnées, elles sont 42,42% à en être satisfaites ; 37,03% plutôt satisfaites; 4,04% à en être plutôt insatisfaites; 1,01% à en être insatisfaites et 5,38% à ne pas se prononcer. 38,90% de l'ensemble des associations interrogées (associations non-subventionnées comprises) sont satisfaites; 34,01% plutôt satisfaites; 13,83% n'en recoivent pas; 4,03% sont plutôt insatisfaites; 2,02% sont insatisfaites et 7,20% ne se prononcent pas.). Concernant la clarté de ces informations, les associations dans leur ensemble sont 84,28% à en être satisfaites ou plutôt satisfaites (46,49% des associations sont satisfaites; 37,79% plutôt satisfaites; 5,35 plutôt insatisfaites; 1,67% insatisfaites; 7,69% ne se prononcent pas et 1% n'en reçoivent pas). Ce pourcentage est légèrement plus bas (78,78%)* si on ne réponses des que les associations subventionnées (43,77% des associations subventionnées sont satisfaites ; 35,01% plutôt satisfaites; 11% n'ont pas répondu; 4,37% sont plutôt insatisfaites; 4,37% ne se prononcent pas; 1,3% en sont

« Claires », « professionnelles » et « complètes » : les trois adjectifs majoritairement choisis sur les dix proposés pour décrire l'information donnée sont également positifs. Les adjectifs négatifs récoltant le plus de suffrages sont « tardives », « ambigües » et « lacunaires ».

satisfaites et 1, 01% n'en reçoivent pas).



Si nos résultats sont bons, travailler sur la clarté de nos informations, leur complétude et la rapidité de leur diffusion peut donc augmenter le sentiment de professionnalisme de notre administration.

Les contacts téléphoniques

89,76% des répondants associatifs ont eu de contacts téléphoniques avec nos agent.e.s depuis 12 mois. Ils en sont en large majorité (78,68%) satisfaits (57,64%) ou plutôt satisfaits (21,04%). Les taux de satisfaction augmentent encore lorsque l'on se

concentre sur les répondants subventionnés et passent à 64,30% de satisfaits (69,43% sur les 92,6% qui ont eu des contacts téléphoniques) et 22,55% de plutôt satisfaits (24,35% de ceux qui ont eu des contacts téléphoniques).

Concernant le « grand public », sur les 27% de répondants à avoir émis une opinion évaluative sur ces contacts pour trouver de l'information, plus de deux-tiers en sont satisfaits (32,07%) ou plutôt satisfaits (47,16%)*. C'est un très bon score. Saluons donc le travail des agent.e.s qui répondent à leurs questions. Avoir un contact personnalisé avec l'administration augmente la satisfaction des publics en demande d'informations.

Les contacts directs

Comme pour les contacts téléphoniques, les contacts directs avec les agent.e.s sont appréciés par les associations répondantes déclarant en avoir eu ces douze derniers mois. Avec 55,04% de satisfaites et 17,58% de plutôt satisfaites, les associations répondantes plébiscitent à nouveau notre personnel. Si l'on se concentre sur les 85,86% associations subventionnées qui l'ont contacté durant cette période, elles sont 70,18% à être satisfaites de ces contacts et 22,35% à en être plutôt satisfaites.

Concernant le « grand public », sur les 20,50% de personnes ayant émis une opinion évaluative sur les contacts directs avec nos agent.e.s, plus des deux-tiers ont été satisfaites (48,78%) ou plutôt satisfaites (29,26%).

Encore une fois, nos agent.e.s restent nos ambassadeurs privilégiés et efficaces de la communication avec les associations subventionnées mais aussi avec le grand public.

2. Données concernant nos entités

2.1. Le Service PHARE

Le public se présentait à la permanence Espace Accueil tant pour se renseigner sur les aides et les missions du PHARE – souvent méconnues, que pour remettre des documents et des factures, s'informer sur l'état d'avancement de leur dossier ou du remboursement de l'aide obtenue, obtenir un formulaire ou une attestation, poser des questions dans des domaines très variés (emploi, sécurité sociale et aides sociales, loisirs...)...

Les permanences étaient librement ouvertes au public tous les matins de 9 H à 12 H (sauf le mercredi) – sans rendez-vous, créant de longues attentes et un temps réduit pour les entretiens.

Afin d'améliorer les conditions d'accueil et la qualité des entretiens, depuis septembre 2020, nous n'organisons plus un accueil libre, mais uniquement sur rendez-vous : ce qui permet de préparer le rendez-vous à l'avance (et donc prendre les éventuels renseignements nécessaires), d'apporter une écoute de qualité et une meilleure organisation du travail.

Voici les statistiques concernant les sollicitations du public via nos canaux de communication liés au Service PHARE :

2019	ACCUEIL VISITEURS	CALL- CENTER	MAILS INFO- PHARE
Nombre	2.640	6.708	4.188
Moyenne/mois	220	559	349

2020 (2)	ACCUEIL VISITEURS (1)	CALL- CENTER	MAILS INFO- PHARE
	Non	Non	
Nombre	significatif	disponible	5.196
Moyenne/mois			433

(1) Dernière permanence: 12/3/20

(2) Fermeture de fin d'année : du 17 au 1/12/20

Taux de réponse du call-center :

	Nbre total appel s	Nbre appel s/moi s	Répon dus	Aban don	Vers répond eur
201 7	8.818	735	46%	12%	42%
201 8	6.489	541	56%	5%	39%
201 9	6.708	559	73%	2%	25%

Pour la Cellule Emploi, une agente pratiquant la langue des signes renseigne son numéro de téléphone afin de délivrer de l'information en langue des signes via Whatsapp pour les matières de l'aide à l'emploi en milieu ordinaire.

Une enquête de satisfaction a été envoyée le 3 décembre 2021 aux associations et comprend une évaluation de la communication du Service PHARE dont ses contacts.

Une autre enquête comportant également des questions sur ce sujet sera envoyée début 2022 et s'adressera au grand public.

2.2. Nos établissements de formation professionnelle

L'EFP-SFPME

?

Bruxelles-Formation

Voir le document en annexe

2.3. Nos établissements scolaires, centres PMS, PSE et laboratoire de recherche LABIRIS

CERIA

Le CERIA regroupant une grande partie de nos établissements scolaires disposent d'une centrale téléphonique depuis 2019. Lorsqu'une personne contacte le numéro général du Ceria au 02/526 71 12, un répondeur l'invite à sélectionner l'établissement scolaire de son choix et transfert l'appel.

Les établissements scolaires

Chaque établissement scolaire de la Commission communautaire française bénéficie, de plus d'une ligne téléphonique générale et d'une page contact ou indique des adresses courriels de contact sur son site web.

Un travail d'évaluation de l'accessibilité de ses sites web est actuellement en cours.

Aucune récolte de données n'est actuellement effectuée pour connaître le nombre d'appels.

Chaque école traite tous les appels, tous les messages, tous les courriels et tous les messages sur la page facebook, en général, dans la journée.

Les Centres PMS

Les Centres PMS ne tiennent pas de comptabilité au sujet du nombre d'appels et de courriels reçus. Les possibilités de contact sont multiples : lignes fixes par service et par bureau, gsm professionnels, adresse mail professionnelle individuelle et de service. Ces différents canaux permettent une bonne accessibilité au public durant les heures d'ouverture du service, à savoir du lundi au vendredi de 8h30 à 16h.

Toutes les demandes sont traitées dans la journée ou au maximum dans les jours qui suivent. Ils ne font pas d'évaluation de la satisfaction des appelants car ce type d'évaluation ne nous semble pas adapté à leur champ d'activités (travail psycho-médicosocial avec les élèves et leur famille).

Le PSE

Le service PSE n'a jamais réalisé ce type de décompte...

En tout cas, nous répondons à tous les messages provenant de notre public, bien entendu ! (écoles/parents/partenaires) dans les 24H

Pour toutes les questions COVID, le service PSE est joignable tous les jours, de 8h à 18h, même plus tard, sur un numéro de GSM de garde, et ce depuis le début de cette crise sanitaire.

Pour les autres points, le secrétariat est joignable aux heures de bureau, tous les jours.

Les parents et directions peuvent aussi nous joindre par mail. Ces mails sont traités dans la journée.

2.4. Les autres entités

Une large majorité de nos autres entités disposent d'un site web reprenant leurs données de contact téléphonique et courriels. Certaines disposent d'un formulaire répondant aux normes d'accessibilité à remplir.

Une mise aux normes de l'accessibilité numérique est actuellement en cours pour chacun de ses sites web.

Aucune entité n'a pour l'instant procédé au comptage des prises de contact ou à l'évaluation de ces contacts. CBDP

Le Centre bruxellois de documentation pédagogique comptabilise les courriels reçus mais uniquement ceux qui ont nécessité de réaliser un travail qui demande un certain temps, c'est-à-dire une recherche documentaire ou une réservation. Cela ne comprend pas les demandes de renseignements simples, les prolongations de prêts, les prises de rendez-vous, etc.

2019 : 662 2020 : 848 2021 : 781

Ils ne comptabilisent pas le nombre d'appels téléphoniques.

Ils répondent à tous les mails (sauf un oubli mais c'est exceptionnel) le plus rapidement possible car les demandes proviennent de personnes qui ont l'intention de venir sur place rapidement. Si le mail arrive le matin ou en début d'après-midi d'un jour ouvrable, ils répondent généralement dans la journée. S'il arrive plus tard dans le courant de la journée, ils répondent plutôt le lendemain ou le premier jour ouvrable suivant.

Ils répondent aussi à tous les coups de téléphone reçus pendant nos heures d'ouverture. Il n'y a pas de centrale téléphonique, les appelants n'attendent donc pas.

Ils n'ont pas procédé à une évaluation des appelants, mais ont abordé la thématique "Accueil téléphonique" et "Rapidité du délai de réponse" en 2016. 220 questionnaires nous ont été retournés. Pour l'accueil téléphonique : 113 étaient très satisfaits, 68 satisfaits et 4 peu satisfaits.

Pour la rapidité du délai de réponse : 140 étaient très satisfaits, 53 satisfaits et 4 peu satisfaits

Des enquêtes de satisfaction sont prévues pour les entités et les services en contact avec le public externe en 2022.

Voici les éléments d'information transmis par Bruxelles Formation :

1. De manière générale, comment évaluez-vous l'accessibilité téléphonique des administrations, organismes et services sous votre responsabilité? Comment évaluez-vous la qualité des réponses apportées (nombre d'appels, nombre d'appels traités, temps d'appel, taux de satisfaction, temps moyen d'attente, ...)? Quelle méthode vous permet-elle d'assurer un contrôle du suivi de la qualité des réponses apportées? Avec quels résultats? Idem pour les demandes effectuées par mail?

En tant que Service public, Bruxelles Formation se doit d'être accessible aisément et gratuitement par téléphone, d'autant plus que les appelants sont bien souvent des chercheurs ou chercheuses d'emploi fragilisés au niveau socio-économique.

Le call center de Bruxelles Formation est un numéro gratuit (0800 555 66) accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h15. Il s'agit d'un service externe géré par le prestataire B-Connected, situé à Molenbeek-St-Jean. Le call center a été mis en place en août 2008 avec pour objectif de dispenser aux chercheurs et chercheuses d'emploi une information de première ligne sur les formations de Bruxelles Formation. Si le téléopérateur n'est pas un.e conseiller.e en formation (la mission de conseil en tant que telle reste du ressort des conseillers en formation professionnelle de la Cité des métiers (BF carrefour), en présentiel ou à distance), il peut néanmoins renseigner l'appelant e sur des aspects concrets comme les prérequis, conditions d'accès et possibilités d'inscription à une formation, sur base des Formation sites de Bruxelles (https://www.bruxellesformation.brussels/) et de Dorifor (https://www.dorifor.be/). Le téléopérateur dispose également d'une liste de contacts utiles des services de Bruxelles Formation (référents et coordonnées). L'appelant e est accueilli e en français, le téléopérateur pouvant ensuite basculer dans une autre langue si nécessaire.

Au niveau de Bruxelles Formation, la gestion du call center est assurée par deux référentes : une conseillère en formation professionnelle et une personne chargée de communication externe. Ces dernières rencontrent les téléopérateurs et les superviseurs une fois par mois (environ dix fois par an, en visio depuis le début de la crise sanitaire) avec pour objectif de les informer sur les changements ou nouveautés en matière de formation (nouvelle formation, adaptation des prérequis à une formation existante, actualités, ...) et d'échanger avec téléopérateurs et téléopératrices. Les deux référentes sont par ailleurs en contact permanent avec les superviseurs du call center qui peuvent les contacter lorsqu'un téléopérateur est confronté à une question ou un problème. De leur côté, elles prennent contact avec les superviseurs dès que la communication d'une information incorrecte ou imprécise par le call center est portée à la connaissance de Bruxelles Formation (le plus souvent via un conseiller ou une conseillère en formation professionnelle de la Cité des métiers, parfois via un centre de formation). Les superviseurs en informent alors les téléopérateurs. Enfin, les référentes rédigent une évaluation annuelle du call center à partir des reportings mensuels transmis par celui-ci, des budgets consommés et des échanges mensuels.

Les données récoltées pour l'année 2020 font apparaître les résultats suivants :

- 30.306 appels reçus contre 16.952 en 2019, soit une augmentation de 78% due à la crise sanitaire et à la fermeture physique des services publics. Les chercheurs d'emploi représentent 83% des appels (21.105), et même 95% si l'on exclut les tests calls, fun calls et erreurs. 96,1% des appels adressés par les chercheurs d'emploi concernent la recherche d'information sur les formations :
- Une durée d'appel moyenne de 9 minutes (encodage des données par le téléopérateur compris), contre 7,42 en 2019. Cette longueur s'explique par le fait que la majorité des appelants sont fragilisés et s'expriment parfois difficilement en français.

Au-delà du call center de Bruxelles Formation, nous disposons également de statistiques relatives à l'accessibilité par mail de la Cité des métiers. Entre les mois de janvier et octobre 2021 inclus, 3.908 demandes par mail y ont ainsi été traitées. Sur le plan qualitatif, tous les services offerts par la Cité des métiers sont dédoublés. Autrement dit, ils sont disponibles aussi bien sur place qu'à distance, par mail ou par téléphone.

2. Quel est le temps d'attente moyen pour être mis en relation avec chacun des services régionaux via le téléphone? Quel est le taux de réponse moyen aux mails qui sont envoyés à la suite ou non d'un appel téléphonique? Quel est le temps d'attente moyen pour obtenir une réponse?

En 2020, le temps d'attente moyen pour un appel téléphonique adressé au call center de Bruxelles Formation était de 0,47 minutes, soit 28 secondes. 95% des appels doivent être pris endéans les deux minutes, selon une condition inscrite dans le cahier des charges du call center. Passé ce délai, l'appelant a la possibilité de communiquer ses coordonnées en vue d'être rappelé dans les 24 heures.

Suite à la fermeture physique des services publics consécutive à la crise sanitaire, les services offerts par le call center ont été élargis :

- Inscription aux formations de Bruxelles Formation (A l'exception de deux formations et du test linguistique pour l'obtention de la nationalité belge, en raison de la spécificité des conditions d'accès et/ou d'une demande dépassant le nombre de places disponibles);
- Possibilité de s'inscrire afin d'être appelé par un conseiller en formation professionnelle sur la thématique « apprendre et me former » (jusqu'au mois d'octobre 2021 les appelants pouvaient également poser leurs questions sur les autres thématiques couvertes par la Cité des métiers. Ce service a été arrêté pour une question de coût, les questions « emploi » étant désormais redirigées vers le call center d'Actiris).

Ces deux aspects permettent eux aussi d'expliquer l'augmentation de la durée des appels évoquée plus haut.

A la Cité des métiers, trois collaborateurs se relayent à la gestion de la boite mail, de sorte qu'il y a en permanence une personne assignée à cette tâche. Les réponses aux demandes des usagers sont donc pratiquement instantanées. Le délai de réponse maximum est de quelques jours lorsque la demande nécessite une recherche d'information supplémentaire.

3. Des enquêtes de satisfaction sont-elles réalisées auprès des usagers afin d'analyser la qualité du service proposé ? Si oui, sur quelle base ? Avec quels critères d'analyse ? Quelles administrations sont concernées ? Est-ce le cas pour tous les services de première ligne ? Comment choisit-on les services qui sont en contact téléphone direct et ceux qui seront uniquement accessibles par email ?

L'accessibilité téléphonique des services de Bruxelles Formation ne fait pas l'objet d'une enquête de satisfaction mais d'un travail en continu avec le call center, tel que décrit plus haut.

De son côté, la Cité des métiers mène auprès de ses usagers des enquêtes de satisfaction globales mais ces dernières ne portent pas précisément sur l'accessibilité de ses services. Des questions en ce sens pourraient être introduites à l'avenir.

4. L'évaluation de l'accessibilité téléphonique est-elle réalisée à l'échelle de la Commission communautaire française ou bien est-elle réalisée indépendamment pour chacun des sites internet des services agréés comme Phare ou l'EFP? Les deux évaluations sont-elles réalisées indépendamment ou au contraire conjointement?

/

5. En se plaçant toujours du côté de l'usager/client, quel système téléphonique rencontre les meilleurs résultats entre un service clientèle, une centrale d'accueil ou un call-center? Est-ce que les résultats sont meilleurs lorsque le service est sous-traité à une entreprise spécialisée ou est-ce que les services hébergés en interne rencontrent plus de succès/satisfaction?

1

6. Chaque service choisit son propre système entre le call-center, le numéro standard où l'on arrive à la réception, le service clientèle ou encore le numéro gratuit. Sur base de quels critères ? Quelle évaluation en tirez-vous ?

Le call center de Bruxelles Formation s'adresse principalement aux chercheurs et chercheuses d'emploi en recherche d'information sur les formations de Bruxelles Formation. Grâce au call center, le chercheur ou la chercheuse d'emploi se sent mieux accueilli·e, avec une meilleure connaissance de Bruxelles Formation et de son fonctionnement. Il peut par exemple rappeler plus tard pour s'inscrire à une formation ou se rendre à la Cité des métiers avec une idée plus précise de ce qu'il peut y trouver.

Si les téléopérateurs reçoivent d'autres appels, ils sont formés pour rediriger les appelants vers le service de Bruxelles Formation adéquat, comme le secrétariat d'un centre de formation par exemple, ou vers l'accueil général de Bruxelles Formation (02 371 73 00). Les agents d'accueil de Bruxelles Formation sont également formés pour communiquer des informations aux usagers.

Question n° 269 de M. Geoffroy Coomans de Brachène du 4 octobre 2021 :

La carte européenne d'invalidité

Un projet pilote (https://ec.europa.eu/social/mai n.jsp?catld=1139&langld=fr) avait été lancé en février 2016 dans huit pays de l'UE dont la Belgique afin de créer une carte européenne d'invalidité qui garantit l'égalité d'accès, au-delà des frontières, aux avantages dont bénéficient les personnes handicapées, principalement dans les domaines de la culture, des loisirs, du sport et des transports. La carte fait l'objet d'une reconnaissance mutuelle entre les pays de l'UE participant au système, sur une base volontaire (https://eudisabilitycard.be/fr/le-projet).

La carte est disponible, sur demande, pour les personnes qui sont reconnues ou qui bénéficient d'une aide, auprès d'une des 5 institutions belges chargées de mener la politique en matière d'intégration des personnes en situation de handicap. Vu la répartition des compétences en matière de politique en faveur des personnes en situation d'handicap, c'est le service PHARE qui travaille sur la mise en œuvre de ce projet pour les francophones.

Ainsi, Monsieur le Ministre-Président, en vertu des informations qui précèdent, je souhaiterais obtenir des précisions sur les éléments suivants :

- Combien de Bruxellois disposent de cette carte? Pourriez-vous donner la ventilation pour l'année 2021?
- 2. Au niveau bruxellois, aucune action n'a été entreprise jusqu'à présent. Un plan ou des actions de sensibilisation et d'information vont-ils être mis en place afin de faire connaître la carte aux différents publics?
- 3. Y a-t-il une augmentation de participation des opérateurs de la culture, des loisirs et des sports à ce projet depuis son lancement depuis ma dernière question parlementaire? Si non, pouvez-vous en dire davantage sur les raisons?
- 4. Y a-t-il eu une concertation les différentes administrations publiques afin de faire le point sur cette démarche?

Réponse :

1. Combien de Bruxellois disposent de cette carte? Pourriez-vous donner la ventilation pour l'année 2021?

Il n'est pas possible de répondre immédiatement à cette question. En effet, les cartes européennes d'invalidité (ci-après : EDC (European Disability Card)) sont délivrées par les différentes administrations en charge de l'aide aux personnes handicapées. Or, à Bruxelles, 3 organismes peuvent délivrer des cartes, à savoir le Service PHARE, la VAPH et la DGPH du SPF Sécurité sociale. Par conséquent, pour répondre de manière exhaustive à votre question, il conviendrait de connaître le nombre de cartes émises par ces deux derniers organismes à destination de personnes en situation de handicap domiciliées à Bruxelles.

Pour obtenir ces informations, l'Administration a contacté la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS) qui gère et coordonne les données relatives aux EDC. La réponse de la BCSS est la suivante :

« Conformément aux prescriptions en matière de vie privée, nous éliminons les adresses de nos applications dès que nous recevons l'avis de l'imprimeur confirmant que la carte a été transmise par la poste. À l'heure actuelle, il nous est donc impossible de répondre à la question. Toutefois, il s'agit là d'une demande qui nous a été régulièrement adressée et à laquelle nous proposons de répondre. Vous trouverez en annexe un document qui formule une proposition afin de satisfaire à ce type de demande. L'objectif est en effet de permettre un comptage annuel, par entité administrative (commune, province, région) et je propose d'activer cette fonctionnalité dès le début de l'an prochain. »

Il ne sera donc pas possible d'obtenir une image exhaustive du nombre d'EDC délivrées à des Bruxellois avant l'année prochaine.

Cela étant, au niveau du Service PHARE, voici le nombre total de cartes délivrées depuis le début des émissions en octobre 2017 (Situation au 31 octobre 2021):

- 2017 (3 mois): 118 sur un total de 7.860 cartes émises dans tout le pays (1,5%)
- 2018 (12 mois): 183 sur un total de 24.955 cartes émises dans tout le pays (0,73%)
- 2019 (12 mois): 157 sur un total de 29.824 cartes émises dans tout le pays (0,52%)
- 2020 (12 mois): 69 sur un total de 25.674 cartes émises dans tout le pays (0,27%)
- 2021 (10 mois): 47 sur un total de 24.316 cartes émises dans tout le pays (0,19%)
- TOTAL: 574 cartes émises par le PHARE sur un total de 112.629 dans le pays (0,51%)
- 2. Au niveau bruxellois, aucune action n'a été entreprise jusqu'à présent. Un plan ou des actions de sensibilisation et d'information vont-ils être mis en place afin de faire connaître la carte aux différents publics ?

Sur base des chiffres mentionnés dans le cadre de la réponse à votre précédente question, il est clair qu'une action s'impose, puisque le nombre de cartes émises par le Service PHARE diminue fortement chaque année. Toutefois, une campagne de sensibilisation et d'information menée par la Commission communautaire française seule ne semble pas être une solution pertinente.

En effet, d'une part, une telle campagne - pour nécessaire qu'elle soit - présente un coût important. Or, la question de la contribution financière de la Commission communautaire française au programme EDC se pose. Selon le Protocole d'accord du 10 octobre 2016 (protocole d'accord conclu entre les ministres en charge de l'aide aux personnes handicapées des gouvernements fédéral, flamand, wallon, Commission communautaire française et germanophone), la part de la Commission communautaire française dans le financement de la production et de la délivrance de l'EDC est fixée à 8,35% (ce qui représentait en 2017 un montant de 35.000 EUR) du budget total. Sans remettre en cause le mécanisme de mutualisation financière inscrit dans ce Protocole, la disproportion entre le montant de la contribution de la Commission communautaire française pour la production et la délivrance de cartes et le très faible taux de cartes effectivement délivrées (0,53% en moyenne depuis le début de la production) doit être examinée.

Et, d'autre part, une telle campagne aurait plus de portée si elle était menée sur le plan national sous l'égide du Comité de pilotage interfédéral du programme EDC.

Enfin, comme nouvelle action entreprise par l'Administration, je puis vous communiquer que, à partir du 1er janvier 2022, dès lors qu'une personne en situation de handicap aura été admise par le Service PHARE, elle recevra automatiquement un feuillet d'informations relatif à la carte EDC en annexe de sa décision individuelle d'admission, ce qui devrait augmenter considérablement le nombre de cartes délivrées à des Bruxellois.

3. Y a-t-il une augmentation de participation des opérateurs de la culture, des loisirs et des sports à ce projet depuis son lancement depuis ma dernière question parlementaire? Si non, pouvez-vous en dire davantage sur les raisons?

Le nombre d'opérateurs à Bruxelles n'a pas évolué depuis votre dernière question (48). Le nombre de partenariats noués résulte soit directement de l'initiative des opérateurs eux-mêmes qui consultent directement le SPF Sécurité sociale, soit de la recherche d'opérateurs par le même SPF Sécurité sociale généralement.

4. Y a-t-il eu une concertation entre les différentes administrations publiques afin de faire le point sur cette démarche ?

J'ai demandé, via le Directeur d'administration du Service PHARE, que la prochaine réunion du Comité de pilotage aborde les problématiques des opérateurs partenaires, ainsi que la suggestion de mener une campagne de promotion de l'EDC à l'échelon national.

Question n° 271 de Mme Alexia Bertrand du 15 octobre 2021 :

La situation de la chaîne d'information LN24

La chaîne de télévision belge francophone d'information en continu « Les News 24 » plus connue sous le sigle LN24, connaît selon la presse, des difficultés financières. Créé en septembre 2019, LN24 est la plus jeune chaîne dans le paysage audiovisuel belge. C'est également la seule chaîne belge d'information en continu qui diffuse tant en télévision que sur le web.

À l'issue de l'exercice de 2020, soit près de deux ans après son lancement, la chaîne d'infos LN24 n'affiche pas moins de 7 millions de pertes cumulées. LN24 va donc devoir être recapitalisée, comme elle l'a déjà été par le passé. Un partenaire financier a d'ailleurs été mandaté pour mener cette mission. Il semblerait, selon la presse, que 5 à 7 acteurs ont demandé à examiner le dossier. La chaîne, selon ses actionnaires, n'est

cependant pas en vente mais simplement à la recherche de nouveaux capitaux.

Aussi, le directeur de LN24 admet que la chaîne a connu une année compliquée en raison de la crise du Covid-19. Cette dernière aurait été un extraordinaire facteur de croissance des audiences. Cependant, comme le modèle économique serait essentiellement basé sur la publicité, et que l'année 2020 a été dramatique en la matière, LN24 termine celle-ci en perte.

Monsieur le Ministre, vous n'êtes pas insensible à l'importance d'offrir aux Bruxellois un panier audiovisuel divers et de qualité. L'unique chaîne d'information en continu francophone qui cesserait ses activités enverrait un mauvais signal en ce sens.

Au vu des éléments qui précèdent, je désirerais vous poser les questions suivantes :

- Êtes-vous au courant de cette situation et que vous inspire-t-elle ?
- Est-ce que, en tant que Ministre du Collège, avezvous étudié la possibilité de soutenir financièrement la chaine LN24? Le cas échéant, quel est l'état d'avancement des discussions et quels sont vos interlocuteurs?

Réponse :

Comme vous, j'ai appris la situation relative au média LN24. Je vous rappelle que l'aide à la presse et aux médias francophones est une compétence de la Fédération Wallonie Bruxelles. Je vous invite dès lors à interroger Bénédicte Linard, compétente en la matière.

La Commission communautaire française dispose d'un contrat de gestion avec BX1 en tant que média de proximité public bruxellois reconnu par la Fédération Wallonie Bruxelles dans le cadre du Décret de la Communauté française du 26 mars 2021 relatif aux services de média audiovisuels. LN24 n'entrant pas dans la définition d'un média de proximité, la Commission communautaire française ne pourrait intervenir dans le financement de leurs activités.

Question n° 276-2° de M. David Weytsman du 15 octobre 2021 :

Le Plan bruxellois de soutien aux familles monoparentales

En juillet 2021, un Plan bruxellois de soutien aux familles monoparentales a été présenté.

L'objectif du présent plan d'actions est « d'apporter une réponse coordonnée et efficace aux besoins des familles monoparentales et particulièrement aux femmes seules avec enfants. L'ambition est d'actionner un maximum de leviers régionaux afin de développer des actions innovantes pour venir en aide à ces ménages. »

Dans ce document de 115 pages que j'ai lu très attentivement, on évoque la monoparentalité sous bien

des aspects. Il est également prévu 31 actions plutôt très concrètes. Par exemple : « Promouvoir le cyclisme en intégrant la dimension du genre et de la monoparentalité ». Autres exemples : « Adapter la présence, l'accessibilité et la conformité des toilettes publiques » ou encore « Favoriser la reprise d'études ou de formation des parents solo ».

On peut lire aussi dans ce document que « la monoparentalité crée également un risque plus important concernant l'état physique et psychologique des mères. Celles-ci risquent plus de vivre des phénomènes tels que l'isolement, bénéficiant de peu de soutien et portant une charge psychologique importante. L'accès à des consultations psychologiques leur est bien souvent hors de portée par manque de moyens financiers ou manque de temps, sans compter que souvent, celles-ci feront passer la santé de leurs enfants avant la leur. La monoparentalité fait par ailleurs partie des facteurs augmentant la probabilité de burn-out parental ».

Malgré ce constat, il n'y a aucune action pour la santé mentale des familles monoparentales dans le Plan d'actions.

Monsieur le Ministre,

- Pourquoi aucune action concrète pour lutter contre le mal-être des familles mono-parentales n'est proposée dans ce plan ?
- 2. Quelles mesures ont été prises en ce sens ?

Réponse :

Comme vous le savez, le Gouvernement bruxellois s'est engagé, dans la Déclaration de Politique Régionale, à établir un plan d'action spécifique pour les familles monoparentales.

Aujourd'hui, c'est chose faite!

Ce Plan co-porté par les ministres Clerfayt, Ben Hamou, Trachte et moi-même se veut transversal pour répondre de la manière la plus complète aux problèmes rencontrés par les familles monoparentales au niveau de la région. Cette approche engage avec elle une responsabilité partagée et des investissements collectivement soutenus.

Sa réalisation a aussi impliqué la participation de Brupartners, de l'Observatoire de la Santé et du Social ainsi que des travailleurs de terrain de plusieurs associations différentes ainsi que des experts sur le sujet.

Le taux de risque de pauvreté est particulièrement élevé parmi les personnes qui vivent dans un ménage sans emploi ou avec une faible intensité de travail.

Si le « Plan Régional de Soutien aux Familles Monoparentales » se concentre sur les compétences régionales, les engagements du Collège réuni et du Gouvernement francophone bruxellois en matière de monoparentalité se retrouveront ainsi au sein du Plan Brussels Takes Care (Plan social-santé Intégré).

Par exemple le premier chapitre Informer, former et sensibiliser se divise en 8 actions qui dans le champ de mes compétences sont une démarche proactive afin de mettre l'Accès aux droits pour les familles monoparentales au centre pour les Communes et les CPAS. Ceci fait partie d'une démarche plus large sur l'accès aux droits social-santé en général pour des publics « particulièrement à risque » de non accès aux droits en RBC qui sera développé d'avantage dans le Plan Social Santé Intégré.

Spécifiquement par rapport à votre question c'est ainsi que le « Brussels Takes Care » comprendra des objectifs stratégiques en matière de santé et notamment de prise en charge de la détresse psychologique des familles monoparentales comme pour tout autre public en détresse. Et donc ces actions ne se retrouvent pas dans le plan régional Familles monoparentales.

Sciensano révèle en 2018 que les personnes, avec un niveau de scolarité faible, ont une fragilité plus importante en matière de santé mentale.

Les caractéristiques socio-économiques des personnes influencent de manière significative leur état de santé : vivre dans une situation de vulnérabilité ou de pauvreté a un impact négatif considérable sur la santé tout au long de la vie, tant sur le plan physique que mental.

Ces effets négatifs peuvent à leur tour affecter la capacité des personnes à participer pleinement à la société (entre autres en raison des frais médicaux élevés, des discriminations à l'embauche, des difficultés d'apprentissage, de l'absence de réseau social, des problèmes de santé mentale, etc.), ce qui peut mener à une précarité nouvelle ou accrue.

Le Plan « Brussels Takes Care » se veut de contribuer à briser le cercle vicieux entre la pauvreté, la santé et l'exclusion sociale par une politique intégrée, efficace et durable en matière de pauvreté et de santé qui tienne compte de ces inégalités, afin que chaque bruxellois et bruxelloise puisse participer pleinement à notre société.

Question n° 277-2° de M. David Weytsman du 15 octobre 2021 :

Le Plan Social-Santé Intégré, Brussels takes care

La déclaration de politique générale du Collège réuni de la Commission communautaire commune (COCOM) et l'accord de Gouvernement francophone bruxellois (COCOF) pour 2019-2024, prévoient que le « Gouvernement initiera des Etats généraux bruxellois de la santé et du social, dans la perspective de la rédaction du Plan Social-Santé Intégré ». A cette fin, il « s'inscrira dans une démarche de co-construction entre les acteurs publics et associatifs, les usagers et les chercheurs, en ce compris sur la méthode ». Le cabinet du Ministre Alain Maron porte le projet et forme avec l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale le comité de pilotage.

L'idée est d'articuler les trois plans social-santé existants qui sont le Programme d'actions de lutte contre la pauvreté, le Plan Santé Bruxellois (COCOM) et le Plan stratégique de promotion de la santé (COCOF).

La crise-covid a retardé les travaux mais en octobre 2020, vous avez annoncé la reprise du processus, à savoir, une enquête en ligne en octobre, des ateliers avec des associations de terrain en novembre, des entretiens individuels en décembre et des panels en janvier.

Monsieur le Ministre,

- 1. Pouvez-vous nous dire où nous en sommes actuellement dans le processus ?
- 2. Quand le plan pourra-t-il être proposé ?

Réponse :

A l'automne 2020 le processus de concertation a pu reprendre comme vous l'évoquez dans votre question.

Deux processus parallèles ont eu lieu :

- La concertation avec les citoyens en plusieurs étapes, qui a abouti par un panel de 3 demi-journées en décembre et janvier;
- Des groupes de travail thématiques, qui se sont réunis entre septembre et décembre 2020, auxquels s'ajoutent des groupes de travail transversaux qui se sont réunis en mars et avril 2021.

L'observatoire s'est emparé de l'ensemble des résultats de ces travaux pour, en plus de l'intégration des trois plans existants, arriver à un résultat complet. Le travail de rédaction est en cours actuellement en vue d'aboutir en janvier et que le plan puisse être présenté dans les premières semaines de 2022.

Question n° 278 de M. Gaëtan Van Goidsenhoven du 26 octobre 2021 :

L'état dégradé de la façade végétalisée du site « Bon air » de l'Institut Redouté Peiffer

La façade végétalisée du site « Bon Air » de l'Institut d'horticulture Redouté Peiffer, dont le pouvoir organisateur est la Commission communautaire française, se trouve depuis un certain temps dans un état avancé de dégradation.

Afin de compléter mon information, je souhaiterais vous poser les questions suivantes :

- Quand a eu lieu le dernier entretien apporté à cette façade ?
- 2. Quel prestataire est-il chargé de cet entretien ?
- 3. Quelles sont les causes qui expliquent l'état actuel de la façade ?

- 4. Des interventions de restauration de cette façade ont-elles été planifiées ?
- 5. Si oui, à quelle échéance la restauration aura-t-elle lieu ?

Réponse :

J'ai l'honneur de vous adresser les éléments de réponses suivants :

La gestion quotidienne de la façade végétalisée a été assurée en interne par des enseignants dans le cadre des cours de pratique. Un entretien de ce type a eu lieu durant l'automne 2020 et a consisté en un éclaircissage de la végétation et un nettoyage pour enlever les plantes mortes et raccourcir les plantes à forte croissance.

Étant donné la configuration des lieux (hauteur) et les techniques spécifiques mises en œuvre, la gestion quotidienne de cette infrastructure nécessiterait d'être complétée par un entretien plus structurel au moyen d'un contrat de maintenance par un prestataire externe. Les services du patrimoine étudient les possibilités sachant que les prestataires à même de réaliser ces interventions sont très spécifiques et peu nombreux.

L'état actuel de la façade peut s'expliquer par une combinaison de différents facteurs ponctuels et structurels :

- Un incident technique a eu lieu durant l'hiver 2020. Une période de gel a fait éclater certaines pièces en plastique qui relient les cuves d'engrais situées dans des parties non chauffées des hangars au système d'arrosage du mur. En attendant que les réparations puissent avoir lieu, des solutions transitoires ont été tentées (tuyau microperforé), mais malheureusement pas été suffisantes pour garder les plantes en vie pendant la période estivale qui a suivi, sachant également que le mur est particulièrement exposé aux fortes chaleurs. Finalement, le temps que les réparations puissent être effectuées, des plantes ont dépéri par manque d'eau.
- D'autre part, à l'usage, il est apparu que la mise en place de ces nouvelles infrastructures innovantes impliquait des moyens de gestion qui sont également à développer. Comme évoqué plus haut, les capacités de gestion de l'infrastructure sont limitées par différents facteurs liés à la configuration des lieux et aux techniques spécifiques mises en œuvre. Ainsi, d'une part, les entretiens nécessitent du matériel spécialisé (nacelles) et, d'autre part, le matériel et les techniques mis en œuvre impliquent de déployer des compétences spécifiques pour lesquelles le personnel en charge de ces entretiens devrait être formé.

Des solutions à ces difficultés structurelles sont étudiées à différents niveaux tant en interne à l'école que dans les services compétents en termes d'infrastructures et de gestion de celles-ci. Elles impliquent de travailler sur différents facteurs :

- Des réflexions sont en cours sur une modification de l'infrastructure actuelle afin de limiter les difficultés d'accès et techniques lors des entretiens afin de permettre une gestion en interne. Ainsi sont envisagées: l'implantation de plantes grimpantes avec placement d'un grillage pour permettre leur croissance, une réimplantation du mur végétal prenant mieux en compte les difficultés rencontrées.
- Ces adaptations de l'infrastructure peuvent limiter les difficultés, mais ne dispensent pas d'une action conjointe en termes de formation du personnel au matériel et aux techniques spécifiques liées à cette infrastructure. Une démarche qui se conçoit bien en lien avec la suivante.
- La mise en place d'un contrat de maintenance auprès d'un prestataire externe.

En conclusion, si des difficultés importantes existent concernant cette infrastructure, ces difficultés sont, en tant que telles, porteuses d'un potentiel qui n'est pas négligeable en termes d'expérience sur la façon de mettre en place de telles infrastructures et les difficultés potentielles qui peuvent survenir. Elle est porteuse du développement, pour les membres du personnel, d'une expertise sur les techniques spécifiques mises en œuvre dans ce type d'infrastructures, celle-ci étant pleinement cohérente avec l'offre de formation proposée par cet établissement et avec les objectifs en termes de développement durable portés par la Commission communautaire française.

LE MINISTRE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DES RELATIONS INTERNATIONALES, M. BERNARD CLERFAYT

Question n° 230-3° de M. Emin Ozkara du 10 juin 2021 :

L'intégration de l'économie circulaire dans les marchés publics

Les marchés publics jouent un rôle fondamental dans la transition vers une économie circulaire.

Ce 10 juin 2021, je souhaite donc vous poser les questions suivantes en rapport avec les marchés publics initiés par CHACUN des organismes et services publics qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle : Depuis 2018,

- Combien de marchés publics ont été initiés (ventilation des données par type de procédure)?
 Quels sont ces marchés publics?
- 2. Des clauses en rapport avec l'économie circulaire ont-elles été intégrées dans les marchés publics (ventilation des données par type de procédure) ? Si non, pourquoi ? Si oui, depuis quand ?
- 3. Pouvez-vous me renseigner sur les marchés publics intégrant l'économie circulaire qui ont été initiés (ventilation des données par type de procédure)?
- 4. Combien d'entreprises bruxelloises ont participé aux marchés publics initiés ?
- 5. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont été retenues et pour quels marchés publics (ventilation des données par montant financier afférent au marché public)?
- 6. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont remporté des marchés publics et quels sont les marchés publics remportés par lesdites entreprises (avec les montants financiers y afférents)?

Réponse :

L'ensemble des informations disponible pour Bruxelles Formation est repris dans les tableaux ci-joints.

Bruxelles Formation a ajouté un onglet « Transparence » sur son site internet en application des Décret et Ordonnance conjoints du 16 mai 2019 : https://www.bruxellesformation.brussels/a-propos/tr ansparence/ L'objectif est de renforcer la transparence de l'administration en facilitant l'accès aux documents administratifs et aux informations environnementales détenues par les autorités publiques.

Les informations sont également disponibles sur les sites externes à Bruxelles Formation :

- https://datastore.brussels : plateforme régionale pour l'ouverture et le partage de données et services en Région de Bruxelles-Capitale ;
- https://openbudgets.be.brussels/fr/home: cadastre des dépenses publiques de la Région de Bruxelles-Capitale.

Question n° 232-2° de M. Emin Ozkara du 18 juin 2021 :

L'adaptation de l'offre de soutien aux besoins des NEETs et l'accompagnement des NEETs

Ils ont entre 15 et 24 ans ne sont ni en recherche d'emploi, ni à l'école, ni en formation. On les appelle les « NEETs », une catégorie de personne difficile à appréhender pour Actiris, Bruxelles-Formation, le VDAB, les CPAS, etc. Ces jeunes en décrochage sont difficiles à joindre, irréguliers dans les rendez-vous, insensibles au rappel.

D'après EUROSTAT, « en 2020 on comptait 11,3 % de NEETs en Région de Bruxelles-Capitale » (EUROSTAT, « Jeunes sans emploi et ne participant ni à l'éducation ni à la formation par sexe et région NUTS 2 (taux NEET) - classe des 15 à 24 ans », Dernière mise jour: juin http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?datas et=edat_lfse_22&lang=fr , consulté le 16 juin 2021) (contre 19,2 % en 2012). Malheureusement et malgré les efforts fournis par tous, force est de constater que le phénomène des NEETs et de la « Sheerwoodisation » d'une partie de notre jeunesse est toujours d'actualité. De nombreux jeunes bruxellois démoralisés ne s'adressent plus ou ne fréquentent plus les services d'Actiris ou les CPAS, et ainsi disparaissent des radars.

Une étude (Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg - Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Dossier de presse du 13 juin 2017, "Les jeunes NEETs au Luxembourg: Décrire et comprendre le phénomène pour mieux https://gouvernement.lu/dam-assets/fr/actuali tes/articles/2017/06-juin/13-meisch-neets/170613-et ude-NEET.pdf, consulté le 16 juin 2021) menée sur le phénomène NEET qui tient compte de la récurrence et de la persistance du phénomène met en évidence, entre autres, des situations très variées, en termes de précarité et de vulnérabilité, mais aussi la nécessité de comprendre la complexité des situations pour mieux aider les jeunes inactifs. Tous les NEETs ne rencontrent pas les mêmes problèmes. Tous les NEETs ne sont pas vulnérables dans la même mesure et les mêmes aides n'auront pas les mêmes effets sur tous les jeunes en difficulté. Certains NEETs font face à un seul problème, voire sont NEET de façon transitoire, par choix, tandis que d'autres cumulent plusieurs problèmes qui les éloignent du marché du travail et de toute formation. Il convient donc d'adapter au plus près l'offre de soutien aux besoins du jeune.

Comme vous savez, la problématique des NEETs est complexe à traiter et concerne à la fois la politique en matière de travail, d'éducation, de santé et la politique familiale.

Afin de compléter mon information, je souhaiterais vous poser les questions suivantes :

- 1. A combien évaluez-vous le nombre de NEETs dans notre Région et combien de jeunes femmes et de jeunes hommes sont concernés? Outre les données fournies par EUROSTAT, quels sont les outils/méthodes actuellement utilisés pour réaliser le recensement des NEETs en Région de Bruxelles-Capitale? Quelles sont les communes bruxelloises les plus touchées par le phénomène des NEETs?
- Quels sont les offres de service ou projets personnalisés destinés à aider les jeunes de moins de 25 ans en situation de précarité économique et/ou sociale, dont les NEETs :
 - d. disponibles actuellement chez votre administration et Bruxelles Formation ?
 - e. à l'étude chez votre administration et Bruxelles Formation ?
 - f. en cours de réflexion dans votre cabinet ?
- 3. Combien de NEETs ont perdu leur droit aux allocations de chômage ou au revenu d'intégration?
- 4. Quels sont les expériences pilotes, offres de soutien et projets d'accompagnement dédiés aux NEETs?
- 5. Qui est responsable de ces expériences pilotes, offre de soutien et accompagnements ?
- 6. Quelles sont les approches utilisées pour prendre contact avec les NEETs, leur redonner confiance et les remotiver? L'accompagnement est-il individualisé? L'accompagnement prend-t-il en compte les besoins, l'expérience de vie, les problèmes psychosociaux et les problèmes spécifiques de chacun des NEETs accompagnés?
- 7. Quels sont les subsides accordés pour ces expériences pilotes, offres de soutien et accompagnements? Qui accorde ces subsides? Quels sont les montants annuels alloués pour aider les NEETs et à qui sont alloués ces montants?
- 8. Une politique concertée en matière de travail, d'éducation, de santé et de politique familiale et une collaboration entre le secteur scolaire et extrascolaire est essentielle pour prévenir et traiter le phénomène des NEETs. Quels sont les acteurs qui coopèrent ensemble ? Quelles sont les activités proposées aux NEETs ? Des activités périscolaires, sont-elles proposées ? Si oui, par qui et quelles sont ces activités ?
- Combien de NEETs ayant bénéficié de ces expériences pilotes, offre de soutien et accompagnements sont aujourd'hui au travail ou en

formation? Quels sont les taux de mise à l'emploi, de mise en formation et de (re)mise aux études?

- 10. Combien de NEETs ont été aidés et par qui ?
- 11. Combien de NEETs ont été perdus des radars ?

Réponse :

Le terme NEETs est utilisé pour décrire les jeunes qui ne travaillent pas et ne suivent pas d'études ni de formation. Il comprend donc aussi bien les jeunes au chômage (donc bien en recherche d'emploi) mais également des jeunes dans d'autres situations notamment des jeunes en situation de décrochage.

Pour illustrer l'hétérogénéité de ce groupe, Eurofound identifie parmi la catégorie des NEETs six principaux sous-groupes, à savoir :

- la part la plus importante, celle des « chômeurs au sens conventionnel » (càd à la recherche d'un emploi et disponible pour le marché du travail);
- les personnes non disponibles sur le marché de l'emploi pour des raisons familiales par exemple pour la prise en charge d'un proche ou d'un jeune enfant (par exemple les jeunes mères);
- 3. les personnes non disponibles sur le marché de l'emploi en raison d'une maladie, d'un handicap,...;
- les personnes non disponibles sur le marché de l'emploi parce qu'ils ont interrompu momentanément leurs études et vont les reprendre (« re-entrants »);
- les personnes « désengagées » c'est-à-dire ne cherchant pas d'emploi ou à étudier, et n'y étant pas contraintes (en ce compris les jeunes « découragés » par le travail et les jeunes engagés dans d'autres modes de vie...);
- 6. Autres situation de Neets ; par exemple :
 - les « chercheurs d'opportunités » c'est-à-dire des personnes qui bien que cherchant activement un emploi (ou une formation), se réservent pour une opportunité qu'elles jugent digne de leurs compétences ou de leur statut;
 - les NEETs « volontaires », qu'ils voyagent ou soient engagés de manière constructive dans d'autres activités telles que l'art ou l'autoapprentissage.

On peut donc voir que ce groupe est très hétérogène et qui comprend à la fois des jeunes en chômage, des jeunes en décrochage institutionnelle mais aussi des jeunes qui ne sont pas spécifiquement disponibles pour le marché du travail.

Les données sur les NEETs sont calculées à partir de l'Enquête sur les Forces de Travail qui permet de croiser des informations sur la situation des jeunes (jeunes à l'emploi, jeunes aux études, jeunes au chômage....). Les données par Région sont disponibles notamment sur le site de Statbel. Elles sont également disponibles sur le site d'Eurostat sur base de la même

enquête. Il n'existe pas de sources administratives qui permettent d'identifier les Neets. Il est possible d'avoir des données par Région, sexe et âge mais il n'est pas possible de les ventiler par commune

Si on prend les 5 dernières années, on constate que le taux des NEETS a diminué en Région bruxelloise. Il s'élevait à 17,5% en 2015 et il a atteint en 2020, 11,3%.

En rapportant le taux de NEET calculé par STATBEL/Eurostat à la population de la tranche d'âge considérée, il est possible d'estimer le nombre de NEET. Pour la Région bruxelloise, on peut estimer ce nombre à 16.146 pour les jeunes de 15 à 24 ans, dont 7.985 hommes et 8.161 femmes.

Comme mentionné plus haut, une partie des Neets sont inscrits chez Actiris et bénéficient dès lors de l'accompagnement mis en place par Actiris dans le cadre de la Garantie Jeunes et donc se voient offrir un stage, un emploi ou une formation dans les 6 mois de leur inscription.

Pour ce qui est des Neets non-inscrits, Actiris a lancé en 2018 un appel à projets pour venir en soutien à ce public-cible. Cette mesure a débuté le 1er janvier 2019 et se poursuivra jusqu'en décembre 2023 avec le cofinancement du Fonds Social Européen et de l'Initiative Emploi Jeunes (IEJ). Cette mesure a été renforcée en 2020 grâce aux moyens supplémentaires obtenus de l'Europe dans le cadre d'un renforcement de l'IEJ.

Le partenariat NEETs mène des activités de « reachout » (identification et recherche active de NEETs), de remobilisation et d'accompagnement (travail sur les freins à l'insertion socioprofessionnelle, motivation, bilans de carrière, plan d'action pour les objectifs professionnels), d'accompagnement personnalisé (préparation aux offres adaptées, recherche d'emploi, jobmatching) et d'activités de suivi (coaching, suivi après le placement et reprise du soutien si les solutions ne durent pas).

En parallèle à cette mesure, la Cité des Métiers de Bruxelles propose également des services spécifiques au public NEET et ce depuis début 2019.

Celui-ci comporte 3 « pôles » :

Pôle 1 : développement de partenariats spécifiques avec les acteurs de terrain au niveau local et à destination des jeunes. Articulation des passages entre les acteurs locaux et la CDM.

Pôle2: Développement d'offres spécifiques et adaptées aux jeunes, comme: des actions essais métiers, de nouveaux outils informatisés sur les métiers, ...

Pôle 3: Actions d'orientation spécifiques vers les fonctions critiques ciblées pour les jeunes.

Dans le cadre de la prochaine programmation opérationnelle FSE +, il y a un objectif stratégique concernant les jeunes et dans ce cadre, un appel à projets sera lancé qui permettra d'avoir, éventuellement, de nouveaux projets à mettre en œuvre pour ce publiccible.

11 partenaires ont été sélectionnés par le Service Partenariat d'Actiris dans le cadre de la mesure NEETs. Les candidatures étaient diverses. Les opérateurs sont géographiquement dispersés et ils travaillent généralement sur l'ensemble de Bruxelles.

Il va sans dire qu'ils sont actifs dans les quartiers où le chômage des jeunes et le taux de NEETs est le plus élevé ou dans les endroits où ils se trouvent (par ex., Sud-Ouest de Bruxelles, Porte de Ninove, Anneessens, Etangs Noirs, Zone Kanaal...).

Vous trouverez la liste de ces partenaires sur le site d'Actiris.

La mesure de partenariat et les services de la Cité des Métiers permettent aux jeunes initialement considérés dans une situation de décrochage, de renouer le contact et la confiance dans les institutions afin qu'ils puissent mettre en œuvre un projet professionnel, reprendre les études, suivre une formation ou commencer un stage.

Vu l'hétérogénéité du groupe cible, Actiris a laissé aux candidats opérateurs une grande liberté dans leur méthode envers le jeune NEET.

Actiris considère les partenaires sélectionnés, ainsi que la Cité des Métiers, aussi comme des associations «de proximité » présentes dans les quartiers sensibles. Ils sont donc non seulement eux-mêmes des associations de terrain, ils sont en lien avec des autres associations de terrain, les maisons de quartier, les foyers et maisons de jeunes, les associations sportives, les CPAS etc... Eux aussi présentent leurs différents programmes aux responsables et aux équipes de travailleurs sociaux.

La méthodologie est en permanence évaluée et adaptée de sorte de répondre au mieux aux besoins des jeunes, tout en traduisant les 5 principes suivants dans les actions et méthodes:

- Pour identifier les jeunes, l'opérateur va vers eux (ou vers des intermédiaires qui ont leur confiance) et prend le temps qu'il faut pour se faire accepter, connaitre le jeune, identifier ces demandes et obtenir sa confiance afin de faire le lien avec le parcours proposé par l'opérateur;
- L'opérateur élimine le plus d'obstacles qui peuvent empêcher que le jeune ne se sente pas concerné par / motivé pour le parcours: langage, heures d'ouverture, localisation, procédures de sélection, modes de contacts, type d'activités, ...;
- Le jeune au centre du projet c'est-à-dire que l'opérateur propose un accompagnement personnalisé, basé sur les besoins, envies et passions du jeune. Cela implique que les actions et méthodes proposées évoluent avec le jeune et peuvent être différentes d'un jeune et d'un moment à l'autre;
- L'opérateur met tout en place pour éviter l'abandon du jeune et pour le rattraper quand il faut. Il suit le

jeune de près et essaie différentes manières pour entrer en contact avec lui ;

 Via des actions variées et multiples, pendant tout le parcours, l'opérateur offre des expériences valorisantes qui boostent le jeune, lui permettent de développer des compétences et d'entrer en contact avec le monde du travail. Des actions de type essaismétiers, workshops donnés par des employeurs, mentorat, etc. sont fortement encouragées. Travailler avec des certifications, des récompenses etc quand le jeune a pris une étape, également.

Le budget octroyé à l'appel à projet Neets s'élève à 2.100.700€ et un montant d'environ 165.000€ est accordé à la Cité des métiers.

Je ne dispose pas des données concernant le nombre de Neets qui ont perdu leur droit aux allocations de chômage ou au revenu d'intégration. Pour cela, je vous invite à interroger le Ministre fédéral du travail ou le Ministre en charge des CPAS.

Il est à rappeler que le Gouvernement bruxellois a adopté en 2014 le dispositif bruxellois de Garantie pour la Jeunesse qui est composé de 6 axes : Information/orientation ; Enseignement/Aide à la jeunesse ; Education et formations informelles ; Formation, Stages en milieu professionnel et Emploi. Dans ces différents axes, on retrouve un ensemble d'acteurs qui travaillent avec les jeunes en décrochage scolaire, avec les institutions et donc en amont de l'inscription auprès d'Actiris.

Dans ce dispositif, on retrouve différentes compétences et donc Ministre aussi bien régionaux que communautaires, comme par exemple, l'Administration de l'enseignement obligatoire et Administration de l'aide à la jeunesse pour tout ce qui concerne les actions en lien avec l'accrochage scolaire, et ils collaborent avec le Service Ecole et la VGC.

Il y a aussi par exemple, la mesure JEEP-Jump qui s'adresse aux qui s'adresse aux jeunes du troisième degré de l'enseignement secondaire. Les élèves sont non seulement informés sur les choix de poursuite d'études, de formation, de métiers en pénurie. Cette mesure est un partenariat entre la Région et la communauté française.

Les partenaires NEET ont accompagné 1228 jeunes depuis le début de la mesure.

Il est important de savoir que l'accompagnement d'un jeune NEET peut être de plus longue durée, compte tenu de son éloignement du marché du travail et des facteurs externes socio-économiques, psychologiques, familiaux. Au cours de la même période, 497 accompagnements ont été clôturées.

Au 31/5/2021 les sorties positives sont répartis comme suit :

Emploi: 38,58% Formation: 21,61% Etudes: 6,57 %

Autres: 33,26% (Stage First, Service Citoyen, sortie vers une autres mesure plus adaptée dû au

rapprochement au marché de l'emploi, par exemple ARAE)

Par définition, il est difficile de mesurer avec précision le nombre de NEETs, précisément parce qu'ils sont....NEETs. Et donc je ne suis pas en mesure de répondre à votre question relative au nombre de NEETs qui sont sortis des radars.

Question n° 236-3° de M. Emin Ozkara du 28 juin 2021 :

L'implémentation du Handistreaming dans les domaines relevant des compétences du ministre et sa participation à l'Access City Award

Ce 28 juin 2021, j'aimerais revenir sur deux sujets qui me tiennent à cœur : la logique du Handistreaming selon laquelle il convient de prendre en compte transversalement la dimension du handicap dans chaque politique publique et chaque action publique ET les efforts réalisés par les cabinets ministériels et les services publics afin de présenter un projet au(x) prochain(s) Access City Award.

Je souhaite vous poser les questions suivantes :

En ce qui concerne VOTRE cabinet ET les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle :

- 1. Des réflexions ou initiatives prenant en compte des handicaps tels que la déficience intellectuelle, l'autisme, le trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité ou des handicaps invisibles ontelles été initiées ou mises en œuvre ?
- 2. Le 1er décembre 2020, en marge de la Journée européenne en faveur des personnes en situation de handicap, la Commission européenne a récompensé les villes européennes les plus accessibles lors de l' Access City Award 2021 (Access City Award 2021, https://ec.europa.eu/social/main.jsp?&catId=88&eve ntsId=1604, consulté le 25 juin 2021. Cérémonie de remise des prix consultable sur: https://www.youtube.com/watch?v=Lg8NrZSPkAI). Une participation au(x) prochain(s) Access City Award est-elle à l'agenda?

Réponse :

Depuis 2018, un projet Handistreaming pour la formation et l'accompagnement des personnes en situation de handicap est mis en œuvre, au sein de Bruxelles Formation, répondant aux besoins définis par la mesure 4 du Plan Formation 2020 autour de cinq axes prioritaires :

La sensibilisation et la communication auprès des professionnels de la formation sur la problématique des personnes en situation de handicap : séances d'informations à destination des professionnels de la forma¬tion, vidéo diffusée sur le site de Bruxelles Formation, de la Cité des métiers et du service du Phare;

- La conception et l'implémentation d'un processus de traitement des demandes et des besoins d'aménage¬ments raisonnables dans les parcours de formation afin d'assurer une sécurisation des parcours de ce public;
- L'accessibilité des centres de formation pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR): état des lieux PMR des différents sites de formation professionnelle (Bruxelles Formation, OISP, EFP, CDR). Cibler dans un premier temps les centres de formation correspondant le plus aux centres d'intérêt des personnes pour des métiers compatibles avec les PMR;
- Le renforcement du dispositif Tremplin : le soutien spécialisé par secteur du handicap et personne ressource au sein de BF Tremplin pour l'aménagement des procédures de test, les aménagements en cours, le suivi des stagiaires...);
- L'augmentation de l'offre accessible aux personnes en situation de handicap.

Afin de mettre en œuvre ce projet, des groupes de travail se réunissent plusieurs fois par an et mènent diverses actions. Ceux-ci sont composés de membres de Bruxelles Formation, des services d'appui à la formation professionnelle, du service Phare, de la FéBISP, d'asbl spécialisées dans la formation des personnes en situation de handicap, d'UNIA, de Diversicom et de certains OISP. En termes d'actions, 2020 a permis notamment l'organisation d'un webinaire et la mise en place de la procédure d'accueil et d'accompagnement au sein de Bruxelles Formation et partenaires au travers du réseau de référents.

En ce qui concerne l'offre de formation pour les personnes en situation de handicap, Bruxelles Formation agit sur 2 volets: d'une part, Bruxelles Formation vise à ce que l'offre de formation « classique » soit d'avantage inclusive, afin de permettre à un plus grand nombre de personnes en situation de handicap d'intégrer ces formations. Et d'autre part, Bruxelles Formation offre son soutien aux opérateurs œuvrant dans le domaine de la formation spécifique au public en situation de handicap. Depuis 2018, un appel à projet supplémentaire est lancé aux opérateurs spécialisés. Suite à ce dernier, des actions de formation avec la Ligue Braille, Média Animation, Info-Sourds, Alpha-Signes, Eqla et JST (Jeunes Schaerbeekois au Travail) sont conventionnées.

Un projet d'appui à la formation professionnelle a également été mis en place depuis 2012. Il se fait en collaboration avec le Service Phare, Bruxelles Formation et la consultation sociale d'Actiris. Ce projet propose un accompagnement psychopédagogique spécifique et personnalisé pour les personnes en situation de handicap avant, pendant et après une formation professionnelle réalisée en Région bruxelloise. La durée moyenne de l'accompagnement est d'une année et demi ; il est réalisé par des professionnels de quatre services d'accompagnement subventionnés par le Service PHARE: le Sisahm, le Sabx, le service, la Ligue Braille ainsi que Comprendre et Parler qui travaillent en

collaboration étroite avec les centres de formation de Bruxelles Formation.

Comme pour Bruxelles Formation, le SFPME-Efp s'est doté en septembre 2018, d'un Service d'Aide et d'Accompagnement. Ce service est dédié aux auditeurs de l'efp, confrontés à un trouble de l'apprentissage (dyslexie, dyscalculie, dyspraxie...), un handicap ou encore une maladie chronique. Cette prise en charge couvre donc aussi les troubles de l'autisme, les déficiences intellectuelles, les troubles de l'attention avec ou sans hyperactivité et tous les troubles dits « invisibles », en ce compris les questions de santé mentale.

Ce dispositif d'accompagnement socio-pédagogique spécifique vise à faciliter l'intégration des personnes en formation pré-qualifiante et qualifiante et vise différents objectifs :

- Aider à préciser un projet professionnel ;
- Réaliser un bilan de compétences et identifier les besoins en accompagnement (par
- exemple un apprentissage des trajets) et les aménagements nécessaires (matériel...) :
- Préparer aux tests d'entrée pour une remise à niveau ou pour une formation qualifiante;
- Sensibiliser les services et formateurs du centre de formation au handicap spécifique de la personne;
- Réaliser un accompagnement social ou pédagogique avant et pendant la formation.

Le Service d'Aide et d'Accompagnement (SAA) propose un accompagnement individualisé basé sur :

- Les aménagements spécifiques raisonnables possibles durant la formation;
- Les modalités d'accompagnement pour faciliter le parcours de formation des auditeurs.

Le Service d'aide et d'Accompagnement (SAA) propose, sur base d'un entretien et d'un bilan récent, des aménagements qui sont discutés avec les auditeurs, les services d'accompagnement, le SAA et les pôles concernés (cours généraux et professionnels).

L'aménagement pour un auditeur avec un une déficience, un trouble de l'apprentissage, un handicap ou encore une maladie chronique peut prendre différentes formes. Il peut être matériel ou immatériel, pédagogique ou organisationnel. Il s'agit donc de toute mesure prise en fonction des besoins de l'auditeur à besoins spécifiques pour qu'il puisse accéder (au centre, à la salle de cours, au réfectoire, aux apprentissages), participer (aux cours, aux activités scolaires) et progresser sur un pied d'égalité avec les auditeurs qui ne sont pas à besoins spécifiques. Il ne s'agit pas de l'avantager mais de compenser les désavantages liés à sa déficience, au trouble de l'apprentissage, au handicap ou autre, dans un environnement inadapté.

Les aménagements sont mis en place à la demande des parents de l'auditeur mineur ou de l'auditeur luimême s'il est majeur ou de toute personne investie de l'autorité parentale ou à la demande d'un Responsable de pôle en charge de l'auditeur ou encore de la direction du Centre.

Les aménagements, leurs modalités et les limites sont consignés dans un contrat reprenant les engagements de chacune des parties signataires, à savoir l'Auditeur, le représentant du SAA, le Responsable du Pôle B et le Service d'Accompagnement.

S'ils concernent le contenu des cours ou des examens, les aménagements ne peuvent en aucun cas remettre en cause les objectifs d'apprentissage définis par les référentiels de l'OFFA. Les aménagements et interventions prévus sur le plan spécifiquement pédagogique feront l'objet d'un plan individualisé d'apprentissage (PIA) soumis à l'approbation du Conseiller pédagogique en charge au SFPME.

S'ils concernant la formation chez le patronformateur, les aménagements ne relèvent pas de l'Efp et sont à déterminer avec le Délégué à la tutelle du SFPME en charge de l'auditeur.

Ni Bruxelles Formation, ni le SFPME-Efp ne participeront au prochain Access City Award.

Question n° 261-3° de M. Emin Ozkara du $10 \ \text{septembre} \ 2021$:

Les impacts du plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 sur les politiques et la dynamique Handistreaming qui relèvent des compétences du ministre

Le plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 a été approuvé en date du 16 juillet 2021, voir : https://handicap.belgium.be/fr/news/260821-

voir: nttps://nandicap.beigium.be/tr/news/260821handicap.htm

Monsieur le Ministre, en votre qualité de Ministre, Membre du Collège de la Commission communautaire française (COCOF), chargé de la Formation professionnelle et des Relations internationales, je souhaite donc savoir :

En ce qui concerne vos politiques :

 Quels sont les premiers impacts de ce plan d'action fédéral Handicap sur les politiques et réflexions qui relèvent du domaine/champ de vos compétences ?

En ce qui concerne votre cabinet :

2. Quels sont les mécanismes mis en place pour assurer et permettre l'articulation et la cohérence entre les mesures du plan d'action fédéral Handicap et les mesures liées à la dynamique Handistreaming qui relèvent du domaine de vos compétences ?

En ce qui concerne votre administration :

- 3. Toutes les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle disposent-elles d'un référent Handistreaming désigné?
- Quid de la coordination entre référents 'politique handicap' (au niveau fédéral) et référents

'Handistreaming' (au niveau de votre administration)? Des échanges ont-ils déjà eu lieu?

Réponse :

L'essentiel des mesures prises à l'échelon fédéral font l'objet d'actions similaires au niveau des administrations qui relèvent de mes compétences emploi-formation.

Bruxelles Formation a désigné un référent Handistreaming fin 2017 qui coordonne un plan d'actions Handistreaming mis en œuvre avec les partenaires (service Phare, Actiris, Febisp, asbl spécialisées dans la formation des personnes en situation de handicap telles que la Ligue Braille, Info-Sourds et Alpha-Signes). L'harmonisation des pratiques d'accueil d'accompagnement des personnes en situation de handicap passe notamment par la désignation de référents chez les opérateurs de formation conventionnés par Bruxelles Formation.

Des référents ont également été désignés dans les Pôles de Bruxelles Formation ainsi que chez les opérateurs de formation afin de constituer un réseau

Question n° 268-3° de Mme Anne-Charlotte d'Ursel du 4 octobre 2021 :

L'évaluation de l'accessibilité des services dépendant de la Commission communautaire française

Pour être de qualité, nos services publics se doivent d'être accessibles, efficaces et de répondre à la demande des citoyens de la manière la plus complète et rapide possible. Afin de faciliter la relation entre ceux-ci et les différentes agences régionales, certains chantiers ont heureusement déjà été entrepris. Je pense bien sûr au développement de la digitalisation et de la centralisation des informations, opérée sur une plateforme comme Irisbox, par exemple. Je pense aussi aux efforts entrepris afin de mitiger la fracture numérique qui le plus souvent touche les personnes âgées, handicapées ou les plus précarisées. J'aimerais cependant aborder avec vous la problématique de l'accessibilité téléphonique des services publics régionaux. Rappelons qu'à Bruxelles 15% des ménages n'ont aucune connexion internet et 11% de la population n'a jamais utilisé le web. Proposer un numéro de téléphone à ces personnes est donc primordial. Il m'apparaît dès lors utile de faire le point sur l'accessibilité téléphonique des différentes direction de l'Administration de la Commission communautaire française ainsi que des services qu'elle propose via l'EFP - SFPME, Ludeo, CBDP, Phare ou encore l'Observatoire de l'enfant.

L'accessibilité à des services publics de qualité, pour tous et toutes, fait partie des objectifs de bonne gouvernance qui figurent dans la déclaration-programme du Gouvernement francophone bruxellois pour la législature 2019-2024. Les personnes âgées ne peuvent répondre à un formulaire pour envoyer un mail qui leur sera répondu des mois plus tard et arrivera dans leur boîte mail ou, pire, dans leurs courriers indésirables.

Boîte mail qu'ils ne vérifient, pour beaucoup, pas souvent. Ce constat ne se limite bien sûr pas à ces dernières mais concerne tout le monde et ce n'est pas l'idée que je me fais d'un service public universellement accessible.

Voici dès lors mes questions :

- De manière générale, comment évaluez-vous l'accessibilité téléphonique des administrations, organismes et services sous votre responsabilité? Comment évaluezvous la qualité des réponses apportées (nombre d'appels, nombre d'appels traités, temps d'appel, taux de satisfaction, temps moyen d'attente, ...)? Quelle méthode vous permetelle d'assurer un contrôle du suivi de la qualité des réponses apportées? Avec quels résultats? Idem pour les demandes effectuées par mail?
- Des enquêtes de satisfaction sont-elles réalisées auprès des usagers afin d'analyser la qualité du service proposé ? Si oui, sur quelle base ? Avec quels critères d'analyse ? Quelles administrations sont concernées ? Est-ce le cas pour tous les services de première ligne ? Comment choisit-on les services qui sont en contact téléphone direct et ceux qui seront uniquement accessibles par email ?
- L'évaluation de l'accessibilité téléphonique est-elle réalisée à l'échelle de la Commission communautaire française ou bien est-elle réalisée indépendamment pour chacun des sites internet des services agréés comme Phare ou l'EFP? Les deux évaluations sontelles réalisées indépendamment ou au contraire conjointement?
- En se plaçant toujours du côté de l'usager/client, quel système téléphonique rencontre les meilleurs résultats entre un service clientèle, une centrale d'accueil ou un callcenter? Est-ce que les résultats sont meilleurs lorsque le service est sous-traité à une entreprise spécialisée ou est-ce que les services hébergés en interne rencontrent plus de succès/satisfaction?
- Chaque service choisit son propre système entre le call-center, le numéro standard où l'on arrive à la réception, le service clientèle ou encore le numéro gratuit. Sur base de quels critères? Quelle évaluation en tirez-vous?
- Quel est le temps d'attente moyen pour être mis en relation avec chacun des services régionaux via le téléphone? Quel est le taux de réponse moyen aux mails qui sont envoyés à la suite ou non d'un appel téléphonique? Quel est le temps d'attente moyen pour obtenir une réponse?

Réponse :

En tant que Service public, Bruxelles Formation se doit d'être accessible aisément et gratuitement par téléphone, d'autant plus que les appelants sont bien souvent des chercheurs ou chercheuses d'emploi fragilisés au niveau socio-économique.

Le call center de Bruxelles Formation est un numéro gratuit (0800 555 66) accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h15. Il s'agit d'un service externe géré par le prestataire B-Connected, situé à Molenbeek-St-Jean. Le call center a été mis en place en août 2008 avec pour objectif de dispenser aux chercheurs et chercheuses d'emploi une information de première ligne sur les formations de Bruxelles Formation. Si le téléopérateur n'est pas un.e conseiller.e en formation (la mission de conseil en tant que telle reste du ressort des conseillers en formation professionnelle de la Cité des métiers (BF carrefour), en présentiel ou à distance), il peut néanmoins renseigner l'appelant.e sur des aspects concrets comme les prérequis, conditions d'accès et possibilités d'inscription à une formation, sur base des Formation sites de Bruxelles (https://www.bruxellesformation.brussels/) et de Dorifor (https://www.dorifor.be/). Le téléopérateur dispose également d'une liste de contacts utiles des services de Bruxelles Formation (référents et coordonnées). L'appelant e est accueilli e en français, le téléopérateur pouvant ensuite basculer dans une autre langue si nécessaire.

Au niveau de Bruxelles Formation, la gestion du call center est assurée par deux référentes : une conseillère en formation professionnelle et une personne chargée de communication externe. Ces dernières rencontrent les téléopérateurs et les superviseurs une fois par mois (environ dix fois par an, en visio depuis le début de la crise sanitaire) avec pour objectif de les informer sur les changements ou nouveautés en matière de formation (nouvelle formation, adaptation des prérequis à une formation existante, actualités, ...) et d'échanger avec les téléopérateurs et téléopératrices. Les deux référentes sont par ailleurs en contact permanent avec les superviseurs du call center qui peuvent les contacter lorsqu'un téléopérateur est confronté à une question ou un problème. De leur côté, elles prennent contact avec les superviseurs dès que la communication d'une information incorrecte ou imprécise par le call center est portée à la connaissance de Bruxelles Formation (Le plus souvent via un conseiller ou une conseillère en formation professionnelle de la Cité des métiers, parfois via un centre de formation). Les superviseurs en informent alors les téléopérateurs. Enfin, les référentes rédigent une évaluation annuelle du call center à partir des reportings mensuels transmis par celui-ci, des budgets consommés et des échanges mensuels.

Les données récoltées pour l'année 2020 font apparaître les résultats suivants :

- 30.306 appels reçus contre 16.952 en 2019, soit une augmentation de 78% due à la crise sanitaire et à la fermeture physique des services publics. Les chercheurs d'emploi représentent 83% des appels (21.105), et même 95% si l'on exclut les tests calls, fun calls et erreurs. 96,1% des appels adressés par les chercheurs d'emploi concernent la recherche d'information sur les formations :
- une durée d'appel moyenne de 9 minutes (encodage des données par le téléopérateur compris), contre 7,42 en 2019. Cette longueur s'explique par le fait que la majorité des appelants sont fragilisés et s'expriment parfois difficilement en français.

Au-delà du call center de Bruxelles Formation, nous disposons également de statistiques relatives à l'accessibilité par mail de la Cité des métiers. Entre les mois de janvier et octobre 2021 inclus, 3.908 demandes par mail y ont ainsi été traitées. Sur le plan qualitatif, tous les services offerts par la Cité des métiers sont dédoublés. Autrement dit, ils sont disponibles aussi bien sur place qu'à distance, par mail ou par téléphone.

En 2020, le temps d'attente moyen pour un appel téléphonique adressé au call center de Bruxelles Formation était de 0,47 minutes, soit 28 secondes. 95% des appels doivent être pris endéans les deux minutes, selon une condition inscrite dans le cahier des charges du call center. Passé ce délai, l'appelant a la possibilité de communiquer ses coordonnées en vue d'être rappelé dans les 24 heures.

Suite à la fermeture physique des services publics consécutive à la crise sanitaire, les services offerts par le call center ont été élargis :

- Inscription aux formations de Bruxelles Formation (à l'exception de deux formations et du test linguistique pour l'obtention de la nationalité belge, en raison de la spécificité des conditions d'accès et/ou d'une demande dépassant le nombre de places disponibles);
- Possibilité de s'inscrire afin d'être appelé par un conseiller en formation professionnelle sur la thématique « apprendre et me former » (jusqu'au mois d'octobre 2021 les appelants pouvaient également poser leurs questions sur les autres thématiques couvertes par la Cité des métiers. Ce service a été arrêté pour une question de coût, les questions « emploi » étant désormais redirigées vers le call center d'Actiris).

Ces deux aspects permettent eux aussi d'expliquer l'augmentation de la durée des appels évoquée plus haut.

A la Cité des métiers, trois collaborateurs se relayent à la gestion de la boite mail, de sorte qu'il y a en permanence une personne assignée à cette tâche. Les réponses aux demandes des usagers sont donc pratiquement instantanées. Le délai de réponse maximum est de quelques jours lorsque la demande nécessite une recherche d'information supplémentaire.

L'accessibilité téléphonique des services de Bruxelles Formation ne fait pas l'objet d'une enquête de satisfaction mais d'un travail en continu avec le call center, tel que décrit plus haut.

De son côté, la Cité des métiers mène auprès de ses usagers des enquêtes de satisfaction globales mais ces dernières ne portent pas précisément sur l'accessibilité de ses services. Des questions en ce sens pourraient être introduites à l'avenir.

Le call center de Bruxelles Formation s'adresse principalement aux chercheurs et chercheuses d'emploi en recherche d'information sur les formations de Bruxelles Formation. Grâce au call center, le chercheur ou la chercheuse d'emploi se sent mieux accueilli·e, avec une meilleure connaissance de Bruxelles Formation et de son fonctionnement. Il peut par exemple rappeler plus tard pour s'inscrire à une formation ou se rendre à la Cité des métiers avec une idée plus précise de ce qu'il peut y trouver.

Si les téléopérateurs reçoivent d'autres appels, ils sont formés pour rediriger les appelants vers le service de Bruxelles Formation adéquat, comme le secrétariat d'un centre de formation par exemple, ou vers l'accueil général de Bruxelles Formation (02 371 73 00). Les agents d'accueil de Bruxelles Formation sont également formés pour communiquer des informations aux usagers.

Pour la Commission communautaire française, trois personnes se relaient à l'accueil de l'administration centrale, rue des Palais afin d'assurer une permanence téléphonique de 8 à 17 heures.

De la même manière les accueils téléphoniques – et physiques - du 14 et du 16 de la rue du Meiboom sont assurés par deux autres agents.

Il est régulièrement rappelé aux agents en télétravail de dévier leur ligne téléphonique vers leur téléphone fixe à domicile ou vers leur GSM afin qu'ils restent joignables pour le transfert d'appels ou de messages.

Il n'y a pas de suivi de la qualité des réponses apportées, sachez toutefois que les agents d'accueil sont formés à l'écoute téléphonique professionnelle.

L'accessibilité des sites est régie par une directive européenne transposée en décret dans le corpus législatif de la Commission communautaire française.

L'accessibilité à l'efp et au sfpme se déroule selon un accueil commun à nos deux services, mais est indépendant de l'accessibilité téléphonique de la Commission communautaire française. Cette accessibilité peut se faire de plusieurs manières, détaillées ci-après :

Pour atteindre la première ligne, commune à l'efp et au sfpme

- Accessible à tous, et renseigné sur le site de l'efp-sfpme et sur tous les documents officiels, le numéro gratuit 0800 85 210 (call-center) est accessible en semaine de 08h00 à 18h30 du lundi au vendredi tout au long de l'année et le samedi de 08h00 à 13h30 (sauf période hors activité pédagogique). Une ligne spécifique a été mis en place pour les formateurs. Pour exemple, la période la plus intense en téléphonie va de la mi-août à mi-septembre. Durant cette période, 10.500 appels sont reçus et 80% d'entre eux sont traités, soit 80%, avec un renfort étudiant, mis en place chaque année. Lors de ces appels, trois cas de figures apparaissent:
 - La demande concerne une information générale sur le système de la formation en alternance ou sur une procédure générale du Centre : la personne ressource prenant l'appel répond à la demande ou renseigne la personne directement

- La demande concerne une information spécifique sur la mise en oeuvre d'une formation : la personne ressource prenant l'appel transfère l'appel à la personne adéquate à l'efp. Si le transfert ne fonctionne pas, la personne ressource alerte la personne adéquate soit via un système de ticketing (pour les acteurs opérationnels de la mise en oeuvre) soit par mail (pour les acteurs transversaux de la mise en oeuvre). Le ticketing permet une traçabilité de ce qui a été fait, contrairement au mail.
- La demande concerne une information spécifique sur la mise en oeuvre d'un stage : la personne ressource prenant l'appel transfère l'appel à la personne adéquate du sfpme. Si le transfert ne fonctionne pas, la personne ressource alerte la personne adéquate via un système de ticketing.

En moyenne, le temps d'attente est estimé entre 2 minutes et 2 minutes 30 secondes (source : ScopStats). La téléphonie est complètement désactivée lors des périodes de fermeture du Centre (deux semaines en juillet-août et une semaine en décembre). Aucun message n'est pris et les personnes sont invitées à recontacter le Centre lors de sa réouverture.

- Accessible à tous, et renseigné sur le site de l'efpsfpme et sur tous les documents officiels, l'adresse mail info@efp.be. Pour exemple, entre le 01 juillet 2021 et le 06 octobre 2021, plus de 6000 mails ont été traités. Trois cas de figures apparaissent : o La demande concerne une information générale sur le système de la formation en alternance ou sur une procédure générale du Centre : la personne ressource répond à la demande ou renseigne la personne directement :
 - La demande concerne une information spécifique sur la mise en œuvre d'une formation : la personne ressource transfert le mail au service adéquat à l'efp.
 - La demande concerne une information spécifique sur la mise en œuvre d'un stage : la personne ressource prenant l'appel transfère le mail à la personne adéquate du sfpme.

En moyenne, le temps de traitement des mails est de 24 heures en période normale et 48 heures en période d'inscription. Lors de la reprise de l'activité après la fermeture du Centre, il faut en moyenne 5 jours ouvrables pour traiter les mails cumulés.

 Le guichet accueil (présentiel) est accessible aux visiteurs de 08h à 18h30 du lundi au vendredi tout au long de l'année et de 08h00 à 13h30 le samedi (sauf période sans activité pédagogique).

Pour atteindre un service plus spécifiquement /

 Accessible à tous, le mail des délégués à la tutelle en fonction de la formation, disponible sur le site : https://www.efp.be/contacter-un-delegue-a-latutelle. Sur cette même page, les (futurs)-apprenants peuvent demander un rendez-vous avec un délégué à la tutelle, en ligne. Aucune information n'est

- disponible quant au temps de traitement par le sfpme.
- Lors de l'inscription, les apprenants reçoivent également les numéros de téléphone et les adresses mails des pôles mettant en oeuvre leur formation. En moyenne, le temps de traitement des mails est de 48 à 72 heures, en fonction de l'activité du pôle ou du service.

Une enquête de satisfaction générale est organisée chaque année, comprenant des questions concernent l'accueil et l'accessibilité aux informations. Les chiffres présentés ci-après concernent les années 2017-2019 et 2018-2019. Suite à la crise sanitaire et aux différents chamboulements de mise en œuvre pour suivre les décisions gouvernementales, il a été décidé de ne pas procéder aux enquêtes de satisfaction lors des années 2019-2020 et 2020-2021. Taux de satisfaction des usagers de l'efp :

Type de communication	2017-2018	2018-2019
Communication avec le	59%	80%
pôle (apprenants en		
apprentissage)		
Communication avec le	54%	77%
pôle (apprenants en chef		
d'entreprise)		
Communication avec l'efp	60%	89%
(tous apprenants		
confondus)		

Il est à noter qu'une refonte du service info-accueil a été faite entre l'année académique 2017-2018 et l'année académique 2018-2019, avec notamment la mise en place d'un accueil commun entre l'efp et le sfpme.

Question n° 270 de M. Geoffroy Coomans de Brachène du 4 octobre 2021 :

Des subventions à des associations qui mènent des actions internationales ponctuelles en 2021

La Commission communautaire française octroie des subventions à des associations qui mènent des actions internationales ponctuelles.

Ces actions concernent l'accueil d'experts étrangers et l'envoi d'experts à l'étranger dans le cadre :

- de colloques et de séminaires internationaux;
- de projets de coopération internationale.

Les subventions permettent d'intervenir dans les frais de transport international et d'hébergement des experts invités.

Ainsi, Monsieur le Ministre, en vertu des informations qui précèdent, je souhaiterais obtenir des précisions sur les éléments suivants :

- Pourriez-vous nous dire quel budget a été alloué à ce jour en 2021 par la Commission communautaire française?
- 2. Celui-ci a-t-il déjà été totalement utilisé ?

- 3. Pouvez-vous donner la liste des subventions octroyées à ce jour en 2021 ?
- 4. Quelle problématique a été mise en avant pour l'année 2021 ?

Réponse :

Dans le cadre des relations internationales, il y a deux allocations de base dans le budget de la Commission communautaire française, à savoir :

- L'AB 30.000.00.04.3300 'Subventions aux associations' pour un total de 35.000 € à l'initial 2021 et qui sera augmenté à l'ajustement 2021. A ce jour, le montant utilisé s'élève à 38.500 €
- L'AB 30.000.00.08.3300 'Subventions aux associations pour frais d'envoi ou d'accueil d'experts dans le cadre de colloques' pour un montant de 25.000 € à l'initial. Le montant utilisé à ce jour s'élève à 21.103 €.

Vous trouverez en annexe la liste des subventions octroyés en 2021.

Les subventions sont introduites à l'initiative des associations et peuvent porter sur toutes les matières dont la Commission communautaire française est compétente. La Commission communautaire française ne met donc pas en avant une problématique spécifique. Les informations utiles aux associations sont disponibles sur le site internet de la Commission communautaire française : https://ccf.brussels/nos-services/relations-internationales/subsides-relations-internationales/

Question n° 284-3° de M. Jonathan de Patoul du 29 novembre 2021 :

L'exemplarité des pouvoirs publics sur la consommation excessive de sucre

La lutte contre la consommation excessive de sucre est un sujet qui ne saurait être négligé aujourd'hui. 1 Bruxellois sur 2 est en surpoids, 16% de nos concitoyens sont concernés par l'obésité. Le sucre ajouté est présent dans 80% des produits de nos supermarchés. Outre leur santé, c'est aussi le portefeuille des citoyens qui est

touché puisque 2% du PIB belge est utilisé pour réduire les effets liés à la consommation excessive de sucres ajoutés. Des études ont d'ailleurs établi que pour 1 euro investi dans la prévention, c'est entre 15 et 60 euros de bénéfice net pour l'Etat.

Nous devons nous soucier de garantir à nos concitoyens une meilleure prévention contre la consommation de sucre, qui passe par une meilleure éducation à l'alimentation saine et équilibrée mais également un meilleur encadrement des produits qui leur sont proposés ou des campagnes de publicité les encourageant à la consommation de sucre excessive.

Mais il est aussi de notre devoir d'être exemplaires. J'ai déjà interpellé plusieurs fois notre parlement quant aux sodas gorgés de sucre qui sont encore mis à disposition gratuitement et à volonté dans les cuisines de certains étages de notre parlement. Je m'intéresse également à ce qu'il se passe au sein des cabinets ministériels.

C'est pourquoi, voici mes questions :

- 1. Y'a-t-il, dans votre cabinet, des sodas ou produits sucrés à disposition ? Si oui, y-a-t-il une réflexion quant à une cessation de cette offre et/ou le remplacement de cette offre par des produits plus diététiques ? Si non, depuis quand cette distribution a-t-elle cessé ?
- 2. Une réflexion globale visant à lutter contre la consommation excessive de sucre ajouté au sein de votre cabinet a-t-elle été engagée ?

Réponse :

Question 1:

Nous ne proposons aucun soda. Nous disposons d'un distributeur d'eau plate et pétillante que nous agrémentons de quelques sirops bio aux fruits.

Question 2:

Etant donné l'offre réduite de produits sucrés au sein de notre cabinet et le peu d'usage qu'il en est fait, nous pensons que nos collaborateurs sont tout à fait à même de gérer leur consommation personnelle de sucre. Une réflexion sur le sujet n'est, dès lors, pas nécessaire.

LE MINISTRE EN CHARGE DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ, M. ALAIN MARON

Question n° 185 de Mme Barbara de Radiguès du 15 février 2021 :

Le renouvellement des réseaux "santé" agréés dans le cadre du décret relatif à l'offre de services ambulatoires

Un appel à candidatures a été lancé en juin dernier pour le renouvellement des réseaux "santé" agréés dans le cadre du décret relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé.

Pourriez-vous détailler les dossiers introduits, les réseaux retenus, les montants sollicités et les montants octroyés ?

Pourriez-vous également détailler les réseaux agréés lors du triennat précédent et le montant de leur subvention ?

Réponse :

Q1

Sur les 14 réseaux agréés de 2018 à 2020 : 10 promoteurs ont introduit une demande de renouvellement d'agrément conforme à la législation, 1 promoteur n'a pas réintroduit de demande de renouvellement, 1 promoteur a introduit sa demande hors délais et 2 promoteurs n'ont pas réintroduit de demande de renouvellement et ont informé l'administration de leur souhait de se tourner vers une demande d'agrément auprès de la Commission communautaire commune.

4 nouveaux opérateurs ont introduit une demande d'agrément en tant que promoteur de réseau en santé.

Renouvellements d'agréments

En vertu de l'article 190 du Décret ambulatoire, les promoteurs de réseaux agréés étaient tenus d'introduire leur demande de renouvellement d'agrément pour la période (2021-2023) pour le 30 juin 2020.

- 1. Le Réseau Dédale dont le promoteur est Addictions ASBL a introduit une demande de renouvellement d'agrément pour son projet en Santé Mentale : « Élargir l'offre de soins et/ou de prise en charge thérapeutique des AICS dans la région bruxelloise ». Le réseau a sollicité un subside annuel de 62.000 €. Le montant octroyé est de 52.000 € annuel indexé.
- 2. Le Réseau Maintien à domicile et accompagnement des personnes précarisées dont le promoteur est Soins chez Soi ASBL a introduit une demande de renouvellement d'agrément pour son projet en Aide Alimentaire : « Promotion de la santé /Alimentation : Lutter contre les inégalités sociales et de santé à partir de la thématique de l'aide alimentaire et du droit à l'alimentation ». Le réseau a sollicité un subside

- annuel de 100.000 €. Le montant octroyé est de 72.000 € annuel indexé.
- 3. Le Réseau Nomade dont le promoteur est DUNE ASBL a introduit une demande de renouvellement d'agrément pour son projet en Toxicomanie : « Diffuser les pratiques participatives au plus grand nombre d'usagers et en particulier au sein des secteurs précarité et assuétudes ». Le réseau a sollicité un subside annuel de 50.784 €. Le montant octroyé est de 50.000 € annuel indexé.
- 4. Le Réseau Santé Mentale Marolles dont le promoteur est Entr'Aide des Marolles ASBL a introduit une demande de renouvellement d'agrément pour son projet en Santé Mentale : «Développer et soutenir les capacités des individus à gérer leur santé ». Le réseau a sollicité un subside annuel de 171.404 €. Le montant octroyé est de 80.000 € annuel indexé.
- 5. Le Réseau Rézo santé 1030 Petite enfance et parentalité dont le promoteur est Liens de Quartier – Petite Enfance ASBL a introduit une demande de renouvellement d'agrément pour son projet en Santé Mentale : « Améliorer la prise en charge des enfants présentant des problématiques de santé mentale ».
 - Le réseau a sollicité un subside annuel de 35.000 €. Le montant octroyé est de 33.300 € annuel indexé.
- 6. Le Réseau Santé Diabète dont le promoteur est Santé Diabète ASBL a introduit une demande de renouvellement d'agrément pour son projet en Promotion de la Santé : « Prise en charge et prévention du diabète ». Le réseau a sollicité un subside annuel de 102.823,57 €. Le montant octroyé est de 87.000 € annuel indexé.
- 7. Le Réseau Santé Mentale en Exil dont le promoteur est ULYSSE ASBL a introduit une demande de renouvellement d'agrément pour son projet en Santé Mentale : « Favoriser la mise en place d'un accueil et d'un accompagnement des personnes en précarité de droit de séjour et en souffrance psychologique ».
 - Le réseau a sollicité un subside annuel de 83.000 €. Le montant octroyé est de 79.000 € annuel indexé.
- 8. Le Réseau Smes Connect dont le promoteur est SMES B ASBL a introduit une demande de renouvellement d'agrément pour son projet en Santé Mentale (Précarité) : « Prise en charge globale adaptée pour des personnes cumulant problématique de santé mentale, d'exclusion sociale et d'assuétudes ». Le réseau a sollicité un subside annuel de 87.900 €. Le montant octroyé est de 64.200 € annuel indexé.

Refus de renouvellement d'agrément

 Le Réseau Dépendance Bxl-Est dont le promoteur est Le Centre Chapelle-aux-Champs ASBL a introduit une demande de renouvellement qui a été refusée.

Motivation de refus: Le réseau dont le secteur d'action est la Toxicomanie n'a pas évolué de façon significative par rapport au réseau passé et aux évaluations établies par l'administration. L'avis était donc négatif.

- 10. Le Réseau Concertation Aide Alimentaire dont le promoteur est la Fédération des Maisons Médicales a introduit une demande de renouvellement d'agrément hors délai, la demande a été déclaré irrecevable : hors délai. Par ailleurs, au regard de l'importance du maintien de ce subside, nous avons pu le financer en initiative, en dehors du cadre de cet agrément.
- 11. Le Réseau Prévention des troubles précoces chez l'enfant dont le promoteur est La Guise ASBL a introduit une demande de renouvellement qui a été refusée.

Motivation de refus: le projet porté par le réseau avait pour objectifs de prévenir les troubles précoces, contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de l'enfant tant au niveau de sa santé mentale, corporelle que sociale. Après examen, le projet se limite à proposer des prestations en psychomotricité et ne se développe pas en tant que réseau. L'avis de l'administration était négatif. Par ailleurs, ce projet est désormais financé en initiative.

Nouvelles demandes d'agrément acceptées

- 12. Le Réseau Équipe Outreach spécialisée assuétudes dont le promoteur est ENADEN ASBL a introduit une demande d'agrément pour son projet : « Assuétudes et accès et continuité des soins ». Une décision favorable a été prise pour la demande d'agrément. Le réseau a sollicité un subside annuel de 127.490 €. Le montant octroyé est de 123.000 €.
- 13. Le Réseau Relation Addiction Justiciables dont le promoteur est L'Ambulatoire-Forest ASBL a introduit une demande d'agrément pour son projet sur : « assuétudes, santé mentale et justiciables ». Une décision favorable a été prise pour la demande d'agrément. Le réseau a sollicité un subside annuel de 126.300 €. Le montant octroyé est de 80.000 €.

Nouvelle demande d'agrément refusée

14. Le Réseau AS-OH dont le promoteur est Interstices ASBL a introduit une demande d'agrément qui a été refusée. Motivation de refus: les 3 partenaires travaillent déjà ensemble sur le terrain dans le domaine des assuétudes et précarité; ce projet de réseau n'apporte pas de garantie de développer un nouveau réseau, objectif de cet agrément qui apporte un soutien à l'impulsion de nouvelles collaboration. A l'issue du parcours administratif, 10 Réseaux en Santé sont agréés pour la période du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2023 pour un total de 720.500 €.

Les subventions sont octroyées sous forme d'un forfait qui couvre des frais de personnel et des frais de fonctionnement, déclinés en fonction des besoins du projet développé par chaque réseau.

Q2

Les Réseaux Santé sont agréés conformément au titre V du décret du Collège de la commission communautaire française du 5 mars 2009. L'article 177 du décret précité définit ainsi les réseaux santé, et l'article 178 du même décret précise son champ d'action. L'arrêté du Collège de la commission communautaire française du 22 septembre 2011 portant sur la programmation des services ambulatoires modifié par les arrêtés du collège des 7 juin 2012, 27 mars 2014, 19 mai 2016 et 20 septembre 2018 fixe le nombre de réseaux pouvant être agrées en Santé à 14 réseaux.

Pour le triennat du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2020, 14 réseaux en santé ont été agréés pour un montant total de 745.000,00 € en 2018, 761.141,00 € (montant indexé 2019) et 766.265,66€ (montant indexé 2020).

Ci-dessous listé pour chaque projet, le nom du réseau, l'identification de son promoteur, l'objet du réseau, le montant de la subvention :

- 1- Réseau Concertation Aide Alimentaire : dont le promoteur est la Fédération des maisons médicales. Subsidié en Réseau Santé pour son projet : « Promotion de la santé /Alimentation : Lutter contre les inégalités sociales et de santé à partir de la thématique de l'aide alimentaire et du droit à l'alimentation ». Subvention de 30.000 €.
- 2- Réseau Dédale : dont le promoteur est Addiction ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Santé Mentale : « Elargir l'offre de soins et/ou de prise en charge thérapeutique des AICS dans la région bruxelloise, soutenir et pérenniser l'action d'évaluation et d'orientation des AICS par le CAB ». Subvention de 50.00
- 3- Réseau Dépendance BxI-Est : dont le promoteur est le Service Santé Mentale Centre Chapelle-aux-Champs. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Toxicomanie : « Optimaliser les prises en charge de patients alcooliques et soutenir leurs proches ». Subvention de 60.800 €.
- 4- Réseau Maintien à Domicile des Personnes Précarisées dans le domaine de la santé : dont le promoteur est Soins chez Soi ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet « Coordination de soins et services à domicile pour les personnes isolées ». Subvention de 68,700 €.
- 5- Réseau Nomade : dont le promoteur est Dune ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Toxicomanie : « Diffuser les pratiques participatives au plus grand nombre d'usagers et en particulier au

sein des secteurs « précarité et « assuétudes » ». Subvention de 25.400 €.

- 6- Réseau Norwest : dont le promoteur est Le Norois ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Santé Mentale : « Inclusion sociale des personnes en souffrance psychique ». Subvention de 43.600 €.
- 7- Réseau Prévention des Troubles Précoces du Développement et de l'Attachement chez le Jeune Enfant : dont le promoteur est la Guise ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Santé Mentale : « Prévenir les troubles précoces, contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de l'enfant tant au niveau de sa santé mentale, corporelle que sociale ». Subvention de 53.300 €.
- 8- Réseau Santé Diabète : dont le promoteur est Santé Diabète ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Promotion de la Santé : « Prise en charge et prévention du diabète ». Subvention de 83.900 €.
- 9- Réseau Rézo Santé 1030 : dont le promoteur est la Petite Enfance et Parentalité Liens de Quartier Petite Enfance ASBL. Pour son projet en santé mentale : « Améliorer la prise en charge des enfants présentant des problématiques de santé mentale ». Subvention de 32.100 €.
- 10-Réseau Rézone : dont le promoteur est L'Adret ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Santé Mentale : « Participer à la construction d'une offre de soins de santé mentale globale et intégrée, cohérente, coordonnée, lisible et accessible propre à soutenir l'intégration sociale des personnes souffrant de troubles mentaux ». Subvention de 43.600 €.
- 11-Réseau Santé Mentale en Exil : dont le promoteur est Ulysse ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Santé Mentale : « Favoriser la mise en place d'un accueil et d'un accompagnement des personnes en précarité de droit de séjour et en souffrance psychologique ». Subvention de 75.000 €.
- 12-Réseau Santé Mentale Marolles : dont le promoteur est Entr'Aide des Marolles ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Santé Mentale : « Développer et soutenir les capacités des individus à gérer leur santé ». Subvention de 73.000 €.
- 13-Réseau Silicium 16 : dont le promoteur est SSM Anaïs. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Santé mentale : « Améliorer, soutenir et promouvoir les pratiques ambulatoires de proximité ». Subvention de 43.600 €.
- 14-Réseau Smes-B: dont le promoteur est SMES-B ASBL. Subsidié en Réseau Santé pour son projet en Santé Mentale (Précarité): « Prise en charge globale adaptée pour des personnes cumulant problématique de santé mentale, d'exclusion sociale et d'assuétudes ». Subvention de 62.000 €.

Question n° 214 de Mme Delphine Chabbert du 29 avril 2021 :

Les subsides octroyés par la Commission communautaire française dans le cadre de la pandémie pour le développement d'un numéro vert pour les urgences sociales

Il y a un tout petit peu plus d'un an, un numéro vert bruxellois a été mis en place à votre initiative et avec le soutien de la Commission communautaire française par les acteurs de l'associatif afin d'orienter les demandes sociales et d'apporter une écoute professionnelle ainsi que des réponses aux situations de détresse sociale suite à la pandémie.

Au mois de mars 2021, ce numéro vert comptabilisait près de 4.000 appels. Il nous revient que ces appels concernent en majorité des difficultés en matière de logement et d'alimentation et que certains publics sont davantage représentés.

Nous savons que la Fédération des Services Sociaux, qui porte ce projet, plaide pour le maintien de ce numéro vert ainsi qu'une meilleure connaissance de celui-ci, notamment pour les publics les plus éloignés des aides existantes. C'est pourquoi une campagne massive a été réalisée il y a peu, pour faire connaître l'existence de ce numéro vert.

Monsieur le Ministre, voici mes questions :

- Pourriez-vous nous informer du nombre d'appels reçu depuis la création de ce numéro vert ?
- Pourriez-vous nous donner des informations sur le type de demandes exprimées par les appelants ?
- Pourriez-vous nous donner des informations sur le profil des personnes qui recourent à ce numéro vert ?
- Pourriez-vous nous informer de la proportion d'appels supplémentaires reçus suite à la campagne d'information portée par la FDSS ?
- Enfin, nous savons que ce numéro vert bénéficie du soutien financier de la part de la Commission communautaire française jusqu'au 31 décembre 2021. Pourriez-vous nous dire s'il est prévu de prolonger ce projet à l'aune des besoins et des difficultés sociales qui s'accentuent et continuent à émerger?

Réponse :

Q1.

Avant tout chose, il est utile d'apporter quelques précisions quant à la subvention de cette ligne téléphonique pour les urgences sociales.

Le Collège de la Commission communautaire française a octroyé, pour la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020, une subvention de 133.000 euros en faveur de l'asbl FDSS pour le numéro vert « Urgences sociales ».

Depuis le 1e janvier 2021 et ce jusqu'au 31 décembre 2021, le numéro vert est financé à hauteur de 445.000 euros par la Commission communautaire commune.

Après ces quelques précisions, je peux vous répondre qu'au 26 mai 2021, le nombre d'appels reçus depuis la création du numéro vert s'élevait à 4.880 appels.

Q2.

Pour la période financée par la Commission communautaire française, les types de demandes portaient essentiellement sur :

- l'aide alimentaire
- le logement
- l'accès aux droits sociaux
- les mesures sanitaires

Q3.

Ce dispositif permet d'appeler de manière anonyme et donc la FDSS ne dispose pas d'informations sur le profil des appelants.

D'autre part, et pour que cela ne soit pas un frein pour l'appelant, les travailleurs sociaux qui répondent à la ligne ont eu pour instructions de ne pas demander d'informations sur les personnes.

Q4.

Suite à la campagne de communication sur le dispositif, la FDSS n'a pas enregistré d'augmentation significative du nombre d'appels.

Avant la campagne, la moyenne hebdomadaire d'appels était de plus ou moins 60 appels. Depuis mai, la moyenne a évolué vers les 70 appels par semaine.

Q5.

Comme précisé dans ma réponse à votre première question, la Commission communautaire française a financé le dispositif jusqu'au 31 décembre 2020.

Actuellement, c'est la Commission communautaire commune qui subventionne cette ligne et ce jusqu'au 31 décembre 2021.

A ce stade, il est trop tôt pour se prononcer sur une éventuelle prolongation de ce projet au-delà de 2021.

Question n° 224 de Mme Latifa Aït-Baala du 28 mai 2021 :

La politique de santé menée par le Collège de la Commission communautaire française en matière de (sur)consommation d'alcool

Je souhaiterais faire avec vous un état des lieux de la politique de santé du Collège de la Commission communautaire française, en matière de consommation et de surconsommation d'alcool. Voici les quelques questions que je souhaite vous adresser :

- L'asbl Pélican, via son site internet notamment, propose une approche qui s'articule autour de trois axes : information, programme d'auto-assistance et programme d'accompagnement thérapeutique en ligne. Quels retours disposez-vous de ces actions ? Quelles conséquences eurent la crise sanitaire sur leur travail ?
- L'asbl Pélican est-elle aujourd'hui en capacité à absorber la demande? Il semblerait que leurs files d'attentes ne feraient que s'allonger avec la crise sanitaire.
- D'autres projets ou structures sont-ils soutenus, dans le cadre de vos compétences en matière de services ambulatoires? Brièvement, en quoi consistent les projets mis en place et quels résultats développentils?
- De manière plus globale, quelle vision avez-vous en la matière et quelles actions le Collège de la Commission communautaire française soutient-il ou met-il en place dans le cadre de cet enjeu de santé publique ?

Réponse:

Concernant les activités de l'ASBL Pelican,

Entre 2019 et 2020, les chiffres liés à la fréquentation du site aide alcool en ligne sont les suivants :

Actions	2019	2020
Nombre de visites du	1.209.473	925.897
site		
Inscriptions à	537	537
l'accompagnement en		
ligne		
Self help	1.384	1.110
Entretiens en ligne	666	1.047
Emails envoyés aux	3.840	4.546
bénéficiaires		

Ces chiffres valident l'hypothèse, qu'entre 2019 et 2020, le nombre de personnes accompagnées est stable MAIS les accompagnements sont beaucoup plus lourds puisqu'on est passé de 666 entretiens en ligne à 1047, et le nombre de mails envoyés pour encouragés et soutenir les usagers est passé de 3.840 à 4.546.

Dès le Conseil national de sécurité de mars 2020, et la fermeture obligatoire des locaux, l'asbl a réagi en urgence via une publication Facebook. Du jour au lendemain, toute l'équipe a été mise en télétravail et a dû arrêter les consultations, les formations et toutes les activités essentielles de l'Asbl. Si pour certains, la pratique était connue de par la spécificité de l'accompagnement en ligne, pour le reste de l'équipe, comme pour l'ensemble des opérateurs bruxellois actifs en social santé, cela a demandé un temps d'adaptation et l'ajustement des actions de prévention et de formation notamment.

Le défi majeur que l'asbl a dû relever est de maintenir les accompagnements au long cours, qui sont les seuls permettant d'offrir une perspective d'amélioration pour les usagers, alors que tout était placé sous le signe de l'urgence. Ce défi est encore plus d'actualité après un an de pandémie.

Dès que cela a été possible, les entretiens en présentiel ont repris, mais dans le contexte particulier du port du masque, de la distanciation physique et du climat de crainte d'attraper le virus en contact avec les autres. Un certain nombre ont donc continué leur suivi à distance, d'autres ont disparu des radars et, malgré une démarche proactive, certains ne sont pas encore revenus.

La deuxième vague a eu un impact plus négatif encore. Les consommations se sont aggravées vers le mois d'octobre 2020 suite au second confinement. L'été a été intense mais a eu un effet "bouffée d'air". Le second confinement par contre a été extrêmement mal vécu et a dégradé la situation de certains bénéficiaires.

La demande s'est fortement accrue depuis janvier 2021.

Rappelons d'abord qu'entre 2019 et 2020, le nombre d'usagers bénéficiant d'entretiens psychologiques a déjà fortement augmenté : il est passé de 208, soit 1.023 entretiens en 2019 à 270 soit 1.422 entretiens psychologiques en 2020.

A cela, s'est rajoutée une augmentation ininterrompue depuis janvier qui s'est soldée par la mise en place d'une liste d'attente – ce que l'asbl n'a jamais dû faire dans le passé : entre le 22/04 et le 11/06, on comptait 47 personnes inscrites dont 11 sont encore en attente d'un entretien d'accueil en ce 11 juin 2021.

Le Pélican souligne l'aggravation des situations, comme l'ensemble du secteur de l'aide aux toxicomanes : patients délirants, violence, crises suicidaires,...

La Commission communautaire française, dans le cadre du Décret du 5 mars 2009 relatif à l'agrément des services ambulatoires de l'action sociale, de la famille et de la santé, agrée 15 services actifs en matière de toxicomanies.

Les services sont agréés pour les missions suivantes : accompagnement, prévention, réduction des risques, soins, réinsertion, formation et liaison. Tous accueillent et accompagnent des usagers de drogues dont des personnes alcoolo dépendantes, dans différents contextes et qui accèdent aux services par différentes portes d'entrée.

En matière d'alcool, il peut s'agir d'un public intégré dans la société que le site www.aidealcool.be permet encore plus d'atteindre. Ce public est également accueilli au Centre Médical Enaden ou au projet Babel par exemple. Le public plus marginal est accueilli par les asbl Dune, Lama, Réseau Hépatite C et Modus vivendi.

Le public jeune est accueilli à Modus fiesta. Quant au public polytoxicomane, il est accueilli de manière

générale dans tous les services agréés qui exercent les missions d'accompagnement et de soins. Le public cherchant un hébergement dans une unité de crise s'adressera alors au centre Médical Enaden ou à Babel.

Les ex détenus sont accompagnés par Ambulatoire Forest ou Capiti. Les maisons médicales également accueillent des patients souffrant d'assuétude. La diversité des services agréés permet, en principe, de répondre de manière adaptée à chacun de ces profils.

Rappelons également, qu'en promotion de la santé, la Commission communautaire française soutient également différents acteurs de terrain dont : 'Promo Santé et Médecine générale' qui vise à ce que les médecins généralistes soient proactifs en prévention dans une approche de promotion de la santé, avec une attention particulière pour les publics en situation de précarité, autour de 3 axes thématiques prioritaires dont fait partie la prévention en matière d'alcool. Et le réseau 'Univers Santé' pour la promotion des contextes et modes de consommations responsables et moins risquées d'alcool et avec comme objectifs spécifiques : Informer et sensibiliser, développer des plaidoyers, travailler en réseau et en intersectorialité, assurer des fonctions de liaison et récolter des données pour les jeunes.

A côté de ces opérateurs spécialisés en assuétudes, il faut noter que la Fédération des Maisons médicales soutient son réseau de professionnels en organisant une formation autour de l'entretien motivationnel, tandis que des services de santé mentale accompagnent également des patients rencontrant des problèmes de consommation excessive d'alcool.

La question de l'élaboration d'un Plan alcool a été inscrit à l'agenda de la Cellule générale drogue.

Question n° 230-4° de M. Emin Ozkara du 10 juin 2021 :

L'intégration de l'économie circulaire dans les marchés publics

Les marchés publics jouent un rôle fondamental dans la transition vers une économie circulaire.

Ce 10 juin 2021, je souhaite donc vous poser les questions suivantes en rapport avec les marchés publics initiés par CHACUN des organismes et services publics qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle : Depuis 2018,

- Combien de marchés publics ont été initiés (ventilation des données par type de procédure)?
 Quels sont ces marchés publics?
- 2. Des clauses en rapport avec l'économie circulaire ont-elles été intégrées dans les marchés publics (ventilation des données par type de procédure) ? Si non, pourquoi ? Si oui, depuis quand ?

- Pouvez-vous me renseigner sur les marchés publics intégrant l'économie circulaire qui ont été initiés (ventilation des données par type de procédure)?
- 4. Combien d'entreprises bruxelloises ont participé aux marchés publics initiés ?
- 5. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont été retenues et pour quels marchés publics (ventilation des données par montant financier afférent au marché public)?
- 6. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont remporté des marchés publics et quels sont les marchés publics remportés par lesdites entreprises (avec les montants financiers y afférents)?

Réponse :

L'article 6 des décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale. la Commission communautaire commune Commission et communautaire française du 16 mai 2019 relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises imposent aux autorités administratives de publier sur leur site internet un certain nombre d'informations dont l'inventaire des marchés publics passés par les administrations. Il s'agit là d'exigences relevant de la publicité active de l'administration.

Ces informations sont également disponibles pour les années antérieures sur le site https://openbudgets.be.brusselset peuvent être consultées aisément par tout un chacun.

Pour le reste, il ne m'appartient pas de répondre à des demandes de documentation ou de renseignements d'ordre statistique.

Question n° 232-3° de M. Emin Ozkara du 18 juin 2021 :

L'adaptation de l'offre de soutien aux besoins des NEETs et l'accompagnement des NEETs

Ils ont entre 15 et 24 ans ne sont ni en recherche d'emploi, ni à l'école, ni en formation. On les appelle les « NEETs », une catégorie de personne difficile à appréhender pour Actiris, Bruxelles-Formation, le VDAB, les CPAS, etc. Ces jeunes en décrochage sont difficiles à joindre, irréguliers dans les rendez-vous, insensibles au rappel.

D'après EUROSTAT, « en 2020 on comptait 11,3 % de NEETs en Région de Bruxelles-Capitale » (EUROSTAT, « Jeunes sans emploi et ne participant ni à l'éducation ni à la formation par sexe et région NUTS 2 (taux NEET) - classe des 15 à 24 ans », Dernière mise à jour: 3 juin 2021, http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?datas et=edat_lfse_22&lang=fr , consulté le 16 juin 2021) (contre 19,2 % en 2012). Malheureusement et malgré les efforts fournis par tous, force est de constater que le phénomène des NEETs et de la « Sheerwoodisation » d'une partie de notre jeunesse est toujours d'actualité.

De nombreux jeunes bruxellois démoralisés ne s'adressent plus ou ne fréquentent plus les services d'Actiris ou les CPAS, et ainsi disparaissent des radars.

Une étude (Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg - Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Dossier de presse du 13 juin 2017, "Les jeunes NEETs au Luxembourg: Décrire et comprendre le phénomène pour mieux https://gouvernement.lu/dam-assets/fr/actuali tes/articles/2017/06-juin/13-meisch-neets/170613-et ude-NEET.pdf, consulté le 16 juin 2021) menée sur le phénomène NEET qui tient compte de la récurrence et de la persistance du phénomène met en évidence, entre autres, des situations très variées, en termes de précarité et de vulnérabilité, mais aussi la nécessité de comprendre la complexité des situations pour mieux aider les jeunes inactifs. Tous les NEETs ne rencontrent pas les mêmes problèmes. Tous les NEETs ne sont pas vulnérables dans la même mesure et les mêmes aides n'auront pas les mêmes effets sur tous les jeunes en difficulté. Certains NEETs font face à un seul problème, voire sont NEET de façon transitoire, par choix, tandis que d'autres cumulent plusieurs problèmes qui les éloignent du marché du travail et de toute formation. Il convient donc d'adapter au plus près l'offre de soutien aux besoins du jeune.

Comme vous savez, la problématique des NEETs est complexe à traiter et concerne à la fois la politique en matière de travail, d'éducation, de santé et la politique familiale.

Afin de compléter mon information, je souhaiterais vous poser les questions suivantes :

- 1. A combien évaluez-vous le nombre de NEETs dans notre Région et combien de jeunes femmes et de jeunes hommes sont concernés? Outre les données fournies par EUROSTAT, quels sont les outils/méthodes actuellement utilisés pour réaliser le recensement des NEETs en Région de Bruxelles-Capitale? Quelles sont les communes bruxelloises les plus touchées par le phénomène des NEETs?
- Quels sont les offres de service ou projets personnalisés destinés à aider les jeunes de moins de 25 ans en situation de précarité économique et/ou sociale, dont les NEETs :
 - g. disponibles actuellement chez votre administration et Bruxelles Formation ?
 - h. à l'étude chez votre administration et Bruxelles Formation ?
 - i. en cours de réflexion dans votre cabinet ?
- 3. Combien de NEETs ont perdu leur droit aux allocations de chômage ou au revenu d'intégration?
- 4. Quels sont les expériences pilotes, offres de soutien et projets d'accompagnement dédiés aux NEETs ?
- 5. Qui est responsable de ces expériences pilotes, offre de soutien et accompagnements ?
- Quelles sont les approches utilisées pour prendre contact avec les NEETs, leur redonner confiance et les remotiver? L'accompagnement est-il

individualisé? L'accompagnement prend-t-il en compte les besoins, l'expérience de vie, les problèmes psychosociaux et les problèmes spécifiques de chacun des NEETs accompagnés?

- 7. Quels sont les subsides accordés pour ces expériences pilotes, offres de soutien et accompagnements? Qui accorde ces subsides? Quels sont les montants annuels alloués pour aider les NEETs et à qui sont alloués ces montants?
- 8. Une politique concertée en matière de travail, d'éducation, de santé et de politique familiale et une collaboration entre le secteur scolaire et extrascolaire est essentielle pour prévenir et traiter le phénomène des NEETs. Quels sont les acteurs qui coopèrent ensemble ? Quelles sont les activités proposées aux NEETs ? Des activités périscolaires, sont-elles proposées ? Si oui, par qui et quelles sont ces activités ?
- 9. Combien de NEETs ayant bénéficié de ces expériences pilotes, offre de soutien et accompagnements sont aujourd'hui au travail ou en formation ? Quels sont les taux de mise à l'emploi, de mise en formation et de (re)mise aux études ?
- 10. Combien de NEETs ont été aidés et par qui ?
- 11. Combien de NEETs ont été perdus des radars ?

Réponse :

Complémentairement aux éléments ci-après, je vous renvoie à ma réponse à votre question 464 pour les dimensions Commission communautaire commune.

Pour rappel, la Commission communautaire française (comme la Commission communautaire commune) n'est pas spécifiquement compétente pour l'aide à la jeunesse qui reste une compétence de la FWB. La problématique des NEETS et les solutions spécifiques qui doivent être trouvées pour ce public, doivent être prises en charge par l'autorité qui est en premier lieu compétente pour ce public.

Le site du FWB renseigne par ailleurs une étude sur les Neets : http://www.accrochaje.cfwb.be/index.php?id=8038

Les services agréés et financés par la Commission communautaire française accueillent des publics divers et variés dont bien entendu des jeunes qui se retrouvent dans cette catégorie. L'ouverture à tous reste le principe de base dans les services agréés et financés par la Commission communautaire française.

La Commission communautaire française ne finance pas de projets spécifiques à destination de ces publics. Il est essentiel que les services agréés et financés par la Commission communautaire française dans les politiques de la santé et de l'action sociale s'adressant aux mineurs ou aux adultes (notamment jeunes) restent avant tout, des services accessibles au tout venant qui ne se spécialisent pas dans des publics dont la compétence relève par ailleurs d'une autre autorité.

Certains proiets concernent néanmoins des publics proches du public NEETS par exemple : L'asbl Tchai est soutenue en cohésion sociale, en initiatives ou grâce au FIPI (16.000 € en 2020, 8.000 € en 2021). TCHAÏ asbl est un service d'accompagnement collectif et individuel pour les adolescents en exil ou Roms en situation de décrochage scolaire en Région bruxelloise. TCHAÏ propose plusieurs modes d'accroche afin d'inviter le jeune à trouver une manière épanouissante de s'intégrer dans la société d'accueil, dans le respect de ses réalités et de son cadre de référence. L'association propose aux jeunes un temps de répit, d'expérimentation et de découvertes au cours duquel ils peuvent se poser, commencer à se reconstruire, trouver des repères, mieux comprendre la société d'accueil, ses possibilités et ses enjeux, tout en trouvant progressivement les voies de traverses adaptées à leurs particularités. Tchai accompagne en moyenne une dizaine de jeunes par an.

Tel que mentionné dans l'introduction, les services financés par la Commission communautaire française prennent en charge des jeunes (pas spécialement des NEETS) dans leurs publics.

Par exemple, les projets Fonds Covid-19 COCOF ont permis de financer notamment 5 projets à destination des jeunes pour la période du 01/07/2020 au 30/06/2020. Les projets Fonds Covid sont subventionnés jusqu'au 30/06/2021 et 2020. Ces projets sont en cours de prolongation jusqu'au 31/12/2021.

Il s'agit de projets qui visent à toucher les jeunes - et familles - qui n'ont pas l'habitude de consulter les Services de santé mentale à travers des activités collectives.

Les projets ciblent des territoires d'intervention locaux (commune, quartier, logements sociaux) et en réseau avec les structures actives sur ce territoire, structures d'aides à la jeunesse, des projets de prévention communaux, etc.

L'association porteuse du projet, avec ses partenaires et sur base de l'expérience de terrain, diffuse l'information de l'offre de service auprès des jeunes et familles, des intervenants locaux suivant les modalités les plus appropriées.

Les projets ont été construits sur une base d'offre accessible qui s'appuie sur un travail collectif en lien avec la culture notamment. Ces partenariats sont une des portes favorisant un accès déstigmatisant aux soins en santé mentale aux publics jeunes qui en sont le plus éloignés d'ordinaire.

Les jeunes en décrochage peuvent être accueillis en journée, des permanences sans rendez-vous sont accessibles aux jeunes.

Le secteur de la santé mentale et les partenaires des projets sont toujours actifs et adaptent la pratique à l'évolution des consignes sanitaires et des besoins identifiés sur le terrain.

La Commission communautaire française n'a pas l'autorité ou vocation à établir des statistiques générales sur la situation juridique ou administrative des bruxellois. La Commission communautaire française possède dans

certains cas des renseignements (profil socioéconomiques, type de problématiques, type de soins ou accompagnements) sur les publics des services agréés. Dans le secteur ambulatoire par exemple, le recueil de données des services ambulatoire est en cours de construction.

Question n° 233 de M. Emin Ozkara du 22 juin 2021 :

Les familles en errance en Région de Bruxelles-Capitale

Je souhaiterais revenir sur la problématique des familles en errance ballottées d'un centre d'accueil d'urgence à un autre. Parfois mêmes laissées pour compte par des institutions ou des structures auxquelles elles s'adressent et qui n'arrivent plus, voire pas à les aider.

Mes premières questions sont les suivantes :

- Quelles sont les principales causes d'errance pour les familles actées par vos services ?
- 2. Depuis 2018, année par année, commune par commune, quel est le nombre de familles en errance? Quelles sont les communes où l'on retrouve le plus de familles en errance?
- 3. Confirmez-vous une augmentation des familles en errance? Des nuances sont-elles à apporter aux chiffres en votre possession?

Je souhaiterais vous poser les questions supplémentaires suivantes pour les institutions publiques, parapubliques et associatives qui relèvent du champ de vos compétences ou de votre tutelle :

- 4. Quels sont les offres de service ou projets destinés à aider les familles en errance :
 - a. disponibles actuellement?
 - b. en voie d'agrément?
 - c. à l'étude par la Commission communautaire française ?
 - d. en cours de réflexion dans votre cabinet ?

Réponse :

Je me permettrai de vous renvoyer également à ma réponse à votre question 465 en ARCCC.

Pour l'instant, l'asbl Bruss'Help ne dispose pas d'informations sur le groupe cible spécifique des familles.

Toutefois, les causes de l'errance identifiées par le secteur sont multiples et pour partie similaire aux causes du sans abrisme d'autres catégories de publics (hommes ou femmes seuls).

Parmi ces causes : l'absence de droit de séjour constitue la raison principale, les autres causes principales sont les problématiques de santé mentale ou assuétudes, l'expulsion de logements insalubres ou

l'expulsion d'un logement pour d'autres raisons (endettement notamment).

Concernant le nombre de familles concernées, à ce jour, je vous renvoie aux chiffres du dénombrement réalisé par Bruss'help en novembre 2020 dont le rapport a été présenté au parlement récemment. Ce rapport faisait notamment état d'une diminution du nombre de femmes recensées dans l'espace public (51 en 2020 contre 84 en 2018) et une diminution du nombre d'enfants en rue (12, il y en avait 20 en 2018 et 24 en 2016). Ceci est clairement le reflet des mesures prises durant cette crise ciblant les femmes et les familles.

Question n° 235 de Mme Latifa Aït-Baala du 25 juin 2021 :

L'état des lieux du travail mené par les bureaux d'accueil pour primo-arrivants (BAPA)

Les bureaux d'accueil pour primo-arrivants (BAPA) ont pour but de mettre en œuvre le parcours gratuit des primo-arrivants.

Il s'agit en quelque sorte de leur donner les armes pour mieux comprendre Bruxelles, la Belgique mais aussi, et peut-être surtout, de pouvoir interagir avec les Bruxelloises et Bruxellois dans leurs langues.

Je ne serai pas plus longue pour mon introduction. Je me permettrai de vous poser les questions suivantes à ce propos, afin de faire un état des lieux du travail effectué à la fois par le Collège de la Commission communautaire française, mais aussi par les bureaux eux-mêmes.

- Combien de BAPA sont actuellement subsidiés et/ou agréés par la Commission communautaire française ?
- Combien de personnes furent accompagnées par les bureaux en 2019 et 2020 ? Une fois ce chiffre mis en corrélation avec le nombre de personnes arrivées sur le territoire bruxellois, quel pourcentage cela représente-t-il ?
- Pour ces mêmes années, quel pourcentage des personnes ayant commencé le cycle de minimum 50h, le terminent?
- Disposez-vous de la ventilation des nationalités des étudiants ?
- Quelle politique menez-vous pour encourager les primo-arrivants à s'inscrire à ces cours ? Ceux-ci ne sont, à ma connaissance, pas encore obligatoires, en attendant que l'Ordonnance de la Commission communautaire commune (COCOM) entre en vigueur.
- J'attire votre attention sur une des thématiques abordées lors de ces modules visant à accroître la participation et l'intégration des primo-arrivants : les rapports hommes-femmes. Pourriez-vous m'en dire davantage sur ce qui est fait sur le terrain à cet

égard ? Combien d'heures de cours et/ ou de visites cela représente-t-il ? Sous quelle forme est-ce enseigné ?

- Toutes les thématiques inscrites dans l'article 19 de l'arrêté du 24 avril 2014 portant exécution du décret de la Commission Communautaire Française (COCOF) du 18 juillet 2013 relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants, sont-elles abordées pour chaque groupe? De quelle marge de manœuvre disposent les BAPA dans l'adaptation des enseignements aux besoins propres de chaque groupe?
- Sur le terrain, dans quelle mesure l'origine culturelle joue-t-elle dans les différences des besoins et d'approche en matière d'enseignement ?
- Concernant les cours de langues, quel niveau est attendu de l'étudiant en fin de cycle? Quel pourcentage d'étudiants satisfaisait ce niveau en 2019 et 2020?
- Pour finir, quelle adaptation fut nécessaire pour les bureaux d'accueil pendant la crise sanitaire?
 Comment les BAPA se sont-ils organisés? Les cours étaient-ils en partie maintenus pendant les confinements?

Réponse :

A ce jour, trois bureaux d'accueil (BAPA) sont agréés et subsidiés par la Commission communautaire française :

- L'asbl VIA, agréé définitivement comme Bapa de catégorie IV en 2016 pour traiter 2.000 parcours;
- L'asbl BAPA BXL, agréé définitivement comme Bapa de catégorie IV en 2016 pour traiter 2.000 parcours;
- L'asbl Convivialités pour son BAPA CONVIVIAL, agréé définitivement comme Bapa de catégorie II en 2020 pour traiter 1.000 parcours

En 2019, environ 2.700 personnes furent accompagnées par les bureaux d'accueil.

En 2020, en raison de la crise sanitaire, 2.320 personnes furent accompagnées.

Mettre ces nombres en corrélation avec le nombre de personnes arrivées sur le territoire bruxellois n'est pas chose aisée et n'a pas beaucoup de pertinence.

D'une part, le primo-arrivant étant la personne de nationalité étrangère disposant d'un titre de séjour de plus de trois mois et résidant légalement depuis moins de 3 ans, le public accueilli par les bureaux d'accueil et admissible est celui des 3 années précédentes et non celui de l'année considérée.

Le Cracs, dans son dernier rapport d'évaluation du Parcours d'accueil de 2020, a présenté les chiffres obtenus de l'IBSA au 1er janvier 2019. 2/3 des personnes migrantes proviennent d'un des Etats membres de l'Union Européenne, soit 32.477 personnes

répondant aux critères d'accès au Parcours d'accueil arrivées dans l'année précédente dont 12.852 de nationalité extra européennes de moins de 65 ans.

En 2019, 1264 personnes ont été inscrites à une formation à la citoyenneté de 50 heures et 1110 l'ont effectivement suivie, soit 88 %.

Pour l'année 2020, de nombreuses formations ont dû être suspendues, annulées et ensuite organisées à distance par viso-conférence et limitées à des personnes outillées et en mesure de pouvoir suivre une formation en ligne. 740 personnes ont été inscrites et 676 l'ont effectivement suivie, soit 91 %.

Nous disposons de la nationalité des personnes admises dans les parcours d'accueil, mais pas spécifiquement de celles ayant suivi les formations citoyennes de 50H.

Globalement depuis l'existence du parcours d'accueil Bruxelles, une dizaine de nationalités constituent environ les ¾ du public accueilli avec 6 nationalités prédominantes : Syrie, Maroc, Guinée, Afghanistan, Palestine et Irak. Depuis 2019, une nouvelle nationalité fréquente assidûment le parcours d'accueil, les Indiens, ou plutôt les Indiennes vu que les femmes représentent ici plus de 70 % du public.

La répartition du public en fonction des nationalités diffère fortement d'un bureau d'accueil à l'autre.

Les Indiens sont surreprésentés à Bapa Bxl.

Les personnes originaires de pays d'Afrique francophone constituent l'essentiel du public du Bapa Convivial car il s'agit d'une population historiquement très présente au sein de l'asbl-mère Convivialités connue depuis longtemps pour son soutien aux personnes réfugiées, et donc connue de ce public.

Le Top 3 des nationalités du public fréquentant le Bureau d'accueil VIA est constitué de la Syrie, du Maroc et de l'Inde. Le public originaire de Syrie tend à diminuer depuis plusieurs années mais avait constitué le gros du contingent des personnes accueillies au départ dans ce Bapa.

Près de 60% du public qui s'adresse aux Bapas déclarent avoir pris connaissance du Bapa via le bouche à oreille et via d'anciens participants. Les Administrations communales, les CPAS et d'autres associations forment l'essentiel des autres sources d'envoi des primo-arrivants vers le parcours d'accueil.

L'administration de la Commission communautaire française, en collaboration avec les bureaux d'accueil mais aussi avec leur équivalent néerlandophone de Bon, a édité et adressé à l'ensemble des administrations communales et aux 19 CPAS de la Région un folder de présentation des parcours d'accueil en 8 langues.

Un site internet www.bewelcome.brussels -reprenant les mêmes informations en 8 langues- a également été mis en ligne et renvoie vers les sites internet de chaque opérateur offrant un parcours d'accueil ou d'intégration à Bruxelles.

Dans le cadre de ces parcours, les formations citoyennes sont systématiquement proposées à l'ensemble des bénéficiaires et apparaissent dans quasi toutes les conventions d'accueil et d'accompagnement prévues au volet secondaire du parcours d'accueil.

Les rapports hommes-femmes ne font pas à proprement parler du programme obligatoire des formations citoyennes précisé dans la réglementation actuelle. L'article 19 de l'arrêté d'exécution prévoit en effet que « La formation citoyenne porte à tout le moins sur les thématiques suivantes : l'histoire de la Belgique y compris l'histoire des migrations, l'organisation politique et institutionnelle de la Belgique, la géographie de la Belgique, l'organisation socio-économique de la Belgique, le système de sécurité sociale belge, l'organisation du marché de l'emploi ainsi que les modalités de participation »

Cette thématique est plutôt abordée lors des séances de 10 heures sur les droits et devoirs de toute personne résidant en Belgique qui sont organisées à l'occasion du volet primaire du parcours d'accueil et en amont de la formation citoyenne. Lors de ces séances sont abordés les droits et devoirs consacrés par la Constitution et la Convention européennes des droits de l'homme – et donc l'égalité Homme-Femme- mais également les droits et devoirs en matière de santé, de logement, de mobilité, d'emploi et de formation et d'enseignement.

Beaucoup de thématique doivent être abordées sur 10 heures. La thématique de l'égalité homme-femme peut parfois être abordée plus longuement en fonction des groupes et des débats, questions et discussions amenés par les participant.e.s.

Un des bureaux d'accueil – VIA - a ajouté la thématique des rapports Hommes-Femmes dans le cadre de la formation citoyenne. Cela se déroule sous la forme d'un atelier qui a pour objectif de libérer la parole sur l'évolution des relations entre les hommes et les femmes dans l'expérience migratoire ; d'informer et de ré-insister sur les lois qui existent en Belgique, et de placer l'égalité hommes-femmes dans une perspective historique.

Concernant la méthode et les modalités de l'animation, le groupe est dans un premier temps scindé en deux : femmes et hommes séparés. Il leur est demandé de réfléchir à la question « « Qu'est-ce qui selon vous change pour les femmes/hommes de votre communauté depuis votre arrivée en Belgique ? » Les réponses aux questions sont par la suite exposées à l'ensemble du groupe, ce qui alimente les discussions et débats.

Même s'il ne 'agit pas d'une thématique abordée spécifiquement par l'ensemble des bureaux d'accueil, ils sont attentifs à cette dimension dans l'organisation pratique des formations en veillant à une réelle mixité de genre dans la constitution des groupes, et lors de la dispense des formations en veillant à une prise de parole équitable et en rebondissant sur des situations, propos ou difficultés liées à ces rapports hommes-femmes qui apparaîtraient à l'occasion des formations.

L'ensemble des thématiques reprises à l'article 19 de l'arrêté d'exécution doivent être abordées mais il n'y a pas de durée et de contenu précis imposés pour chaque thématique. L'article 19 précise que la formation citoyenne porte à tout le moins sur les thématiques citées. Ceci laisse donc une marge de manœuvre aux formateurs d'adapter leur enseignement aux besoins propres à chaque groupe.

De plus pour un même intitulé de thématique, il est tout à fait possible d'envisager des contenus et des approches différentes. D'une part on ne peut jamais être exhaustif sur un thème, d'autre part la manière dont on choisit de transmettre a également une influence déterminante sur ce que sera in fine la formation.

L'administration a mis à disposition des contenus plus détaillés sur ce qui pouvait être abordé au sein de chaque thématique, mais il s'agissait d'un contenu noncontraignant.

Plutôt que de prévoir des contenus précis, la Commission communautaire française a opté pour des exigences à remplir par les formateurs qui doivent disposer de compétences pédagogiques en ce compris à l'égard de primo-arrivants ne maîtrisant pas le français, être titulaire d'une attestation de formation de formateur à la citoyenneté délivré par un organisme reconnu ou agréé ainsi que d'une attestation de formation continuée en cours de validité. Actuellement, c'est le Centre Bruxellois d'Action interculturelle (CBAI) qui dispense ces formations de base et ces formations continuées.

Les formations à la citoyenneté sont dispensées en différentes langues pour permettre à l'ensemble des primo-arrivants de les suivre et de pouvoir y participer activement : français mais également français facile pour les personnes le maîtrisant moins bien, anglais, arabe oriental et maghrébin mais également en arabe pour un public analphabète, espagnol. Les supports de formation doivent donc être adaptés pour permettre au plus grand nombre de s'y retrouver et d'être en capacité de comprendre et d'intégrer les contenus abordés. On ne s'adresse pas de la même manière à un public hautement qualifié qu'à des personnes infrascolarisées : les besoins sont différents, les modalités d'animation également.

Les langues dans lesquelles sont dispensées les formations influencent donc aussi les origines culturelles des participants. Tous les formateurs étant formés à l'interculturalité, ils veillent à adapter leur animation au groupe constitué. Les marges de manœuvre et de liberté laissées au niveau des contenus permettent également aux formateurs d'adapter les contenus aux besoins, attentes, demandes et autres constats apparus dans les groupes de formations.

De cette manière, au fur et à mesure de l'expérience acquise, de nouvelles thématiques sont venues s'ajouter, s'ajuster, se développer et se compléter : l'économie familiale, le budget de l'Etat, l'énergie, le droit des étrangers et les conditions d'accès à la nationalité belge, l'égalité homme-femme, les stéréotypes et les préjugés, les discriminations, l'interculturalité, le fonctionnement du CPAS

De nombreux partenaires extérieurs sont sollicités et des visites sont organisées.

Le CRACS (Centre Régional d'Appui en Cohésion Sociale) a consacré son rapport de recherche 2020 à la thématique de la formation citoyenne dans le cadre du parcours d'accueil. Ce rapport est accessible en ligne.

Concernant la formation linguistique, dans le cadre du parcours d'accueil et depuis le 1er juillet 2021 (date de l'entrée en vigueur de certains articles de l'arrêté modifiant approuvé par le Collège le 24 juin dernier), l'offre linguistique dans le cadre du parcours d'accueil va jusqu'au niveau A2 du Cadre européen Commun de Référence pour les langues (CECR) excepté pour deux types de public pour correspondra à l'offre prévue dans l'accord de coopération du 12 décembre 2018 conclu entre la Vlaamse Gemeentschap, la Commission communautaire française la Commission et communautaire commune relatif au parcours d'accueil obligatoire: le niveau A1 du CECR dans les compétences orales pour les bénéficiaires qui n'ont pas obtenu le CEB (certificat d'étude de base) ou qui ne maîtrisent pas les compétences équivalentes, et le niveau A1 du CECR dans les 4 compétences s'il s'agit d'un primo-arrivant alphabétisé dans un autre alphabet que l'alphabet latin et qui ne maîtrise pas ce dernier.

L'offre de formation est modulaire.

Dans la filière Alphabétisation : Alpha Oral A1.1, Alpha Oral A1.2, Alpha Oral A2, Alpha Ecrit A1.1, Alpha Ecrit A1.2 et Alpha Ecrit A2.

Dans la filière FLE (Français Langue Etrangère) deux sous-filières existent. La filière FLE A pour les personnes dont les compétences sont comprises entre le CEB et le CESS (Certificat d'enseignement secondaire supérieur) et la filière FLE B pour celles qui ont des compétences de base supérieures au CESS.

Dans la sous-filière FLE A, 4 modules : FLE A A1.1, FLE A A1.2, FLE A A2.1 et FLE A A2. Dans la sous-filière FLE B : FLE B A1 et FLE B A2. Dans ces sous-filières sont également prévus des modules spécifiques pour l'alphabet latin.

En amont de l'inscription à un module, les Bapa procèdent à un test de positionnement pour déterminer les compétences des bénéficiaires et les inscrire dans le module adéquat.

Chaque module ambitionne de permettre aux bénéficiaires d'atteindre le niveau attendu mais n'atteste pas de l'atteinte de ces niveaux.

Pour l'année 2019, et s'agissant des personnes inscrites dans des modules de niveau A2, voici les pourcentages de réussite :

 En Alpha Ecrit A2, sur 96 personnes inscrites, 54 (56 %) ont réussi, 13 soit (13,5%) n'ont pas atteint les compétences, 12 (soit 12,5 %) ont abandonné la formation et 17 (18 %) ne se sont pas présentées en début de formation;

- En FLE A A2, sur 314 personnes inscrites, 114 (36 %) ont réussi, 45 (14 %) n'ont pas atteint les compétences, 67 (22%) ont abandonné et 88 (28 %) ne se sont pas présentées en début de formation;
- En FLE B A2, sur 631 inscriptions, 340 personnes ont réussi (54%), 36 (6%) n'ont pas atteint les compétences, 97 (15 %) ont abandonné et 158 (25 %) ne se sont pas présentées en début de formation.

Pour l'année 2020, année particulière étant donné la crise sanitaire, l'arrêt des formations lors du premier confinement et une reprise progressive en distanciel pour la plupart du temps, les résultats sont fort différents :

- En Alpha Ecrit A2, 54 personnes ont été inscrites. 35 (65 %) ont réussi le module, 15 (28 %) n'ont pas atteint les compétences, 4 (7 %) ont abandonné la formation et 7 (13 %) ne se sont pas présentées;
- En FLE A A2, 108 personnes ont été inscrites. 46 (43 %) ont réussi. 19 (17 %) n'ont pas atteint les compétences. 26 (24 %) ont abandonné et 17 (15 %) ne se sont pas présentées en début de formation;
- En FLE B A2, il y a eu 130 inscriptions. 77 (59 %) ont réussi. 11 (8 %) n'ont pas atteint les compétences. 23 (18 %) ont abandonné et 19 (15 %) ne se sont pas présenté.

Concernant l'adaptation des pratiques durant la crise sanitaire, tout comme de nombreux secteurs, les bureaux d'accueil ont été fortement impactés par la crise sanitaire et les confinements successifs : organisation interne des activités, accueil et accompagnement des primo-arrivants, formations dispensées par les bureaux d'accueil mais également par les opérateurs de formation linguistique, les pratiques professionnelles des travailleurs et la situation socio-économique et mentales de nombreux bénéficiaires....

Pendant les confinements (de mi-mars à mi-mai 2020 et de novembre 2020 à mars 2021) la règle était le télétravail obligatoire, les parcours d'accueil n'étant pas considérés comme un secteur essentiel. Le nombre de bénéficiaires candidats à suivre le parcours d'accueil a été en nette diminution.

Les permanences ont dû se limiter à des permanences téléphoniques, les rendez-vous physiques ont été remplacés par des rendez-vous en ligne la plupart du temps, les formations (Droits et Devoirs, Citoyenneté et les formations linguistiques) ont dans un premier temps été mises à l'arrêt, le temps de s'équiper dans un premier temps et ensuite de se former aux outils en ligne et de développer des modules de formation pouvant être donnés à distance.

Une bonne partie du public a également été fortement impactée : difficultés matérielles et psychologiques, fracture numérique et donc inaccessibilité à nombre de services et administrations ne fonctionnant que sur rendez-vous à prendre via internet, impacts sur les moyens d'existence, les titres de séjours ...

Les travailleurs sociaux ont dû gérer nombre de situations sociales urgentes, la plupart du temps à distance.

Les formations sur les droits et devoirs ont été adaptées et débutent systématiquement par des informations relatives aux mesures sanitaires en vigueur dans le cadre de la lutte contre la pandémie.

Les modules de formations citoyennes et les formations linguistiques ont été adaptés pour pouvoir être dispensés à distance, voire un mélange entre distanciel et présentiel, ou encore en individuel. Des visites initialement prévues dans le programme n'ont plus pu être organisées.

Des publics ne disposant pas de matériel adéquat ou de connexion internet ont vu leur parcours suspendu. Un travail d'information et de formation à l'utilisation d'outils en ligne a été organisé afin de permettre au plus grand nombre d'intégrer des formations en ligne.

A présent, l'essentiel des activités a pu reprendre normalement dans le respect des mesures sanitaires en vigueur mais la taille des groupes en formation (citoyenneté mais également linguistique) a été revue dans la mesures où le respect des règles de distanciation physique ne permet pas d'accueillir des groupes d'une capacité d'avant Covid. Des listes d'attente ont constituées et le défi pour les bureaux d'accueil est de parvenir à résorber les nombreuses demandes en attente.

Question n° 236-4° de M. Emin Ozkara du 28 juin 2021 :

L'implémentation du Handistreaming dans les domaines relevant des compétences du ministre et sa participation à l'Access City Award

Ce 28 juin 2021, j'aimerais revenir sur deux sujets qui me tiennent à cœur : la logique du Handistreaming selon laquelle il convient de prendre en compte transversalement la dimension du handicap dans chaque politique publique et chaque action publique ET les efforts réalisés par les cabinets ministériels et les services publics afin de présenter un projet au(x) prochain(s) Access City Award.

Je souhaite vous poser les questions suivantes :

En ce qui concerne VOTRE cabinet ET les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle :

- 1. Des réflexions ou initiatives prenant en compte des handicaps tels que la déficience intellectuelle, l'autisme, le trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité ou des handicaps invisibles ontelles été initiées ou mises en œuvre ?
- Le 1er décembre 2020, en marge de la Journée européenne en faveur des personnes en situation de handicap, la Commission européenne a récompensé

les villes européennes les plus accessibles lors de l' Access City Award 2021 (Access City Award 2021, https://ec.europa.eu/social/main.jsp?&catld=88&eve ntsld=1604, consulté le 25 juin 2021. Cérémonie de remise des prix consultable sur: https://www.youtube.com/watch?v=Lg8NrZSPkAI). Une participation au(x) prochain(s) Access City Award est-elle à l'agenda?

Réponse :

Des réflexions et initiatives ont donné lieu à des activités correspondant aux missions de l'ensemble des Direction d'Administration. Elles portent une attention particulière à la dimension du handicap et mènent une réflexion qui se situe dans le prolongement de celle développée au sein du groupe de travail transversal « Handistreaming » de la Commission communautaire française. L'esprit transversal de collaboration imprimé par la dynamique handistreaming est imprimé sur une diversité de thèmes, tant et si bien que les DA subventionnent chaque année de nouveaux projets visant à favoriser l'inclusion des personnes handicapées, comme le festival Extatic en 2020, par exemple.

Rendre le Service Public Francophone réellement accessible est un objectif majeur de la dynamique handistreaming. Pour ne citer qu'un exemple de ce qui est réalisé et ce qui est possible : le maintien d'un projet de sensibilisation au handicap avec notamment emphase sur les handicaps invisibles à la Commission communautaire française et leur extension dans des projets d'organisations qu'y sont attachés ou/et subventionnés.

Vous trouverez dans le rapport « Handistreaming » de début de législature les détails de la mise en œuvre de ce principe dans les divers domaines de l'administration. Notons déjà que la Commission communautaire française a participé à l'atelier « problématique des PMR et porteurs d'handicap non Belges » et « accessibilité dans les alentours des pôles des institutions européennes » du 27 février 2020. A cette occasion, nous avons échangé une vision phase interinstitutionnelle globale. Cette compréhension actualisée du handicap comme phénomène est indispensable si l'on veut donner des réponses adéquates en accessibilité ou dans d'autres

Nous continuerons à être attentifs à la façon d'appliquer la Directive européenne en matière d'accessibilité, en visant à supprimer les obstacles créés par des règles divergentes, notamment dans le marché intérieur de produits et services.

Enfin, en ce qui concerne mon Cabinet, aucun collaborateur n'est en situation de handicap. Il n'y donc pas d'initiatives spécifiques qui ont été initiées ou mises en œuvre prenant compte du handicap en son sein. Nous n'avons pas désigné de référent handistreaming. A ce jour, nous n'avons pas détecté de difficultés particulières en termes d'accessibilité. Il n'y a pas au niveau du cabinet de budget spécifique réservé à la prise en compte du handicap.

La participation aux prochain(s) Access City Awards n'est pas prévue à l'agenda d'aucune des Directions d'administration de la Commission communautaire française à notre connaissance.

Question n° 237 de Mme Françoise Schepmans du 30 juin 2021 :

La maltraitance des personnes âgées

Le 15 juin dernier avait lieu la 15e journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. C'est l'occasion de revenir sur cette réalité consternante qui touche, selon l'OMS, près d'une personne âgée sur six (https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/elder-abuse). Ce n'est d'ailleurs pas la première fois que l'on aborde le sujet en Commission communautaire française. Mes collègues du MR l'avaient déjà mentionné auparavant. Toutefois, les maltraitances, sous toutes ses formes, sont encore bien présentes.

Nul doute que la première vague de covid a durement touché nos aînés. En novembre 2020, la Ministre- Présidente, Barbara Trachte, nous annonçait que 238 dossiers pour maltraitances avaient été ouverts lors de cette première vague.

Récemment, la presse nous fait état d'une augmentation des cas de maltraitance en rapportant que l'ASBL Infor-homes, qui abrite la ligne Écoute Seniors, a reçu plus de 2.000 appels et ouvert 405 dossiers en 2020 (https://bx1.be/categories/news /les-dossiers-de-maltraitance-des-personnes-agees-ont-presque-double-en-2020/?theme=classic).

En février 2021, de nouveaux chiffres avaient été annoncés. Ainsi, Écoute Seniors avait reçu 1.195 appels dont 660 concernaient des cas de maltraitance et pour lesquels 262 dossiers avaient été ouverts.

La Ligue des usagers des services de santé (LUSS), dans son plaidoyer de janvier 2021, soulignait également une atteinte à la dignité humaine et à la qualité des soins de nos aînés sur base de nombreux témoignages sur les conditions de vie des personnes âgées en maison de repos (MR et MRS) (https://www.luss.be/wpcontent/uploads/2021/01/lu ss-plaidoyer-mrmrs-janvier-2021.pdf).

Par ailleurs, dans le même registre de la maltraitance, la presse nous fait également état d'une nouvelle étude menée par le consortium de l'UGent, de l'ULiège et de l'Institut national de criminalistique et de criminologie (INCC) (https://www.belspo.be/belspo/brain-be/projects/Pre ss/20210615_Press_UNMENAMAIS_fr.pdf). Celle-ci, portée sur les violences sexuelles en Belgique, a pour la première fois mis en exergue les personnes âgées (https://www.rtbf.be/info/societe/detail_les-violences-sexuelles-n-epargnent-personne-selon-une-etude?id=10783776).

Sur un échantillon de 5.000 personnes vivant en Belgique, 500 personnes âgées de plus de 70 ans ont été interrogées. Les résultats interpellent : 44% d'entre

eux ont été victime d'au moins un type de violence sexuelle au cours de leur vie. Pire, une personne sur douze a signalé avoir subi une violence sexuelle au cours des douze derniers mois! Sur ces 44%, « 7 % ont déclaré avoir subi une forme de violence sexuelle n'impliquant pas un contact physique, 2,5 % impliquant des contacts physiques et 0,6 % de viol ou tentative de viol» (https://www.belspo.be/belspo/brain-be/projects/Pre ss/20210615_Press_UNMENAMAIS_fr.pdf).

Monsieur le Ministre, les maltraitances chez les personnes âgées demeurent une réalité inquiétante. Il est donc crucial de porter une attention particulière à nos aînés

Dans le cadre de vos compétences en Commission communautaire française, Monsieur le Ministre, voici mes questions :

- Suites aux appels téléphoniques sur la ligne Écoute Senior, combien de plaintes ont abouti auprès de Iriscare?
- Les Services de Santé Mentale (SSM) sont agréés par la Commission communautaire française en cas de maltraitance. Quels sont les retours que vous avez du terrain? Les SSM ont-ils constatés cette même augmentation?
- Avez-vous pris connaissance de l'étude sur les violences sexuelles qui a mis en évidence la situation des personnes âgées ? Quelle en est votre analyse ?
- De quels outils la Commission communautaire française dispose-t-elle afin de venir en aide à nos aînés en ce qui concerne ces violences sexuelles ? Les SSM sont-ils formés à ces particularités ?
- La Commission communautaire française a-t-elle participé à la 15e journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées? Sous quelle forme?

Réponse :

Premièrement, permettez-moi de préciser que les SSM ne sont pas agréés spécifiquement par la Commission communautaire française pour prendre en charge spécifiquement la maltraitance des personnes âgées. En effet, les 22 services de santé mentale agréés par la Commission communautaire française sont tous généralistes, composés d'une équipe pluridisciplinaire (psychiatres, psychologues, assistants sociaux,...) et sont en mesure d'accueillir tous les publics pour tous types de problématiques : enfants, adolescents, adultes, personnes âgées, etc. Ils travaillent en réseaux avec tous les partenaires médico-psycho-sociaux autour de la personne et/ou de la famille.

Par ailleurs, la Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale, qui fédère le secteur de la santé mentale ambulatoire COCOF héberge une Coordination « Personnes Agées et Santé Mentale » qui réunit régulièrement l'ensemble des opérateurs du secteur de la santé mentale et de l'aide aux personnes âgées ainsi

que les administrations et le cabinet lorsque cela est jugé

Compte tenu de la situation particulière que les personnes âgées traversent en cette période, il a été décidé de renforcer cette coordination afin de faciliter la coordination des acteurs et des actions entreprises à l'égard de ce public cible. Cette coordination permet aux acteurs d'évaluer ensemble les difficultés spécifiques que les personnes âgées rencontrent et la manière dont ils entendent y répondre. A ce stade, la maltraitance des personnes âgées fait régulièrement l'objet de réflexion mais beaucoup plus rarement les violences sexuelles.

Concernant l'étude que vous mentionnez, réalisée par des équipes de l'Université de Gand (Ugent), de l'Université de Liège (ULiège) et de l'Institut National de Criminalistique et de Criminologie (INCC). C'est l'une des premières études européennes à s'intéresser précisément aux violences sexuelles des personnes âgées. Les chercheuses ont interrogé plus de 500 personnes âgées de plus de 70 ans. La particularité de cette étude, c'est qu'elle est représentative de la population belge.

Elle prend en compte les violences sexuelles dans leur ensemble : viols, abus sexuels sans pénétration et agressions sexuelles. L'étude intègre aussi les violences sexuelles pour lesquelles il n'y a pas eu de contacts physiques : harcèlement, des remarques à connotation sexuelle, être forcé à regarder quelqu'un qui est en train de se masturber, être forcé à regarder du porno ou encore devoir se déshabiller devant une caméra.

Cette étude révèle qu'environ 4 personnes âgées sur 10 ont indiqué avoir été victimes d'au moins un type de violence sexuelle au cours de leur vie. 55% sont des femmes et 29% des hommes. Une personne âgée sur 12 a déclaré avoir subi de la violence sexuelle au cours des 12 derniers mois.

L'auteur de violences est le plus souvent quelqu'un de connu par la victime, à 60% des cas : partenaire ou l'ex-partenaire, un membre de la famille, un ou une amie, un rendez-vous d'un soir, quelqu'un qui faisait partie de l'autorité ou des connaissances.

Ces résultats sont inquiétants par l'ampleur du phénomène qu'il révèle. Soulignons également que, malheureusement, ces chiffres sont comparables dans les autres pays de l'UE.

Nous allons donc relayer cette étude a la coordination de la Ligue car ils n'en avaient pas connaissance.

Enfin, pour répondre à votre dernière question, la Commission communautaire française n'a participé à aucune action le 15 juin 2021 lors de la 15ème journée de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. Pour la première fois depuis longtemps, l'asbl Infor-Homes qui traitent de ces questions et qui se joint régulièrement aux travaux de la coordination de la Ligue, n'a pas organisé de colloque ni de conférence cette année.

Par ailleurs, Infor-Homes et son homologue bruxellois néerlandophone, Home-Info, ont réalisé un clip vidéo pour sensibiliser le grand public à ce type de violence et a été subventionnée par la Commission communautaire française pour ce faire.

Question n° 244 de Mme Aït Baala du 8 juillet 2021 :

L'augmentation de la consommation de crack en Région bruxelloise

Des acteurs de terrain actifs en matière de prévention à la toxicomanie avec qui je me suis entretenu me relatent la forte augmentation de la consommation de crack en Région bruxelloise dernièrement. Le crack étant, s'il faut encore le rappeler, une drogue particulièrement dangereuse pour la santé, j'en viens à mes questions :

- Dans quelle mesure intégrez-vous les fluctuations de consommation de tel ou tel type de drogue dans votre politique?
- Comment les acteurs agréés ou financés par la Commission communautaire française s'adaptent à ces problématiques fluctuantes?
- Dans le cas précis du crack, quelles mesures spécifiques mettez-vous en place ?
- Auriez-vous en votre possession des chiffres objectivant cette augmentation observée sur le terrain?

Réponse :

Les fluctuations dans l'usage de tel ou tel produit sont examinées via les rapports d'Eurotox. Il faut noter d'une part que les usagers de drogues sont très souvent polytoxicomanes : ne focaliser que sur un seul produit consommé parmi d'autres, peut donc s'avérer contreproductif. Par ailleurs, les usagers de drogues rencontrent des problèmes qui résultent de trois facteurs : le produit, le contexte dans lequel il est consommé et l'état physique et mental de la personne qui consomme. Pour ces raisons, il faut être attentif à ne pas trop cibler les approches sur le produit et à aborder la question de manière plus globale. Moyennant ces précautions, il y a lieu de développer des outils spécifiques par produit.

D'une manière générale, en matière d'approche centrée sur le produit consommé, le secteur réagit en proposant l'adaptation des actions mises en œuvre ou en proposant de nouveaux projets. Ces modifications sont accompagnées par les modifications d'agrément ou l'octroi éventuel de nouveaux agréments. Il s'agit de répondre aux problématiques détectées par les travailleurs de terrain et de les soutenir.

Les acteurs agréés ou financés par la Commission communautaire française s'adaptent à ces problématiques fluctuantes, après constats sur le terrain, il en va aussi de leur objet social, qui sont ensuite validés par les données récoltées. Au besoin, une recherche action peut confirmer la situation constatée. Ensuite, les acteurs du secteur, qui sont particulièrement informés des solutions possibles et qui doivent également tenir compte des évolutions légales en matière de drogue, envisagent le développement de nouvelles actions et entrent en dialogue avec les services du Collège, pour les mettre en œuvre.

Par exemple, dans le cas de la prise en charge des consommateurs d'héroïne, plusieurs services développent la prise en charge par les produits de substitution ; un service en particulier a également développé son expertise en matière d'alcool. Et actuellement, le secteur se mobilise pour produire une première analyse objectivée de la situation en matière de consommation de crack qui est comme vous le soulignez en augmentation.

Cette augmentation, notamment dans les comptoirs d'échange de matériel et parmi les usagers de rue. Il s'agit d'une tendance qui se confirme en Europe de manière générale. Cela est dû au fait que le crack est une manière de consommer de la cocaïne très démocratique (10 euros la dose) d'une part, et que d'autre part, les dealers distribuent des doses « toutes prêtes », là où précédemment il fallait la fabriquer soimême. Cette démocratisation du produit et son caractère addictogène semblent avoir deux effets : la cocaïne, sous forme de crack, se propage dans un public précarisé alors que précédemment son prix était un obstacle d'une part, et d'autre part, les cocaïnomanes, qui était un public relativement non précarisé, qui passent au crack, sont susceptibles de devenir beaucoup plus dépendant et encourent le risque de se précariser.

Cela impacte le travail des services, qui ont à gérer des usagers de drogues en rue, notamment parce que la consommation de crack engendre plus de désinhibition et de la violence que d'autres produits. En termes de prise en charge, il n'existe pas de traitements de substitution, comme c'est le cas pour l'héroïne. Le modèle d'accompagnement des héroïnomanes n'est donc pas transposable aux usagers de drogues dépendant du crack.

Enfin, en termes de risques, on pointera le partage du matériel d'inhalation qui engendre les risques de transmission du Sida et de l'Hépatite C.

Il s'agit ici de certains éléments relativement évidents. Actuellement, une réflexion est donc bien encours au sein du secteur. Cette réflexion doit porter sur différents éléments : objectivation chiffrée du phénomène, mesures de réduction des risques, gestion de la violence et développement d'outils en vue notamment de la prise en charge médicale de la dépendance. Nous ne disposons donc pas encore de chiffres précis relativement à cette consommation.

Question n° 253 de Mme Latifa Aït-Baala du 12 juillet 2021 :

Les agréments des services actifs en matière de toxicomanie

Les services actifs en matière de toxicomanie sont en grande partie financés par la Commission communautaire française, suite au Décret ambulatoire du 5 mars 2009.

Ainsi voici mes questions:

- Combien de services en matière de toxicomanie sont actuellement sous agrément et combien sont sous agrément provisoire?
- Combien de temps dure un agrément ?
- Combien de services ont fait une demande d'agrément en 2019 et 2020 et 2021 et se le sont vus refusé ? Quelles en sont les principales raisons ?
- Pourriez-vous me transmettre la liste exhaustive des services actifs en matière de toxicomanie disposant d'un agrément de la Commission communautaire française?
- Une réflexion concernant une éventuelle réforme de l'agrément Commission communautaire française est-elle en cours? Que pouvez-vous nous en apprendre?

Réponse :

Actuellement 15 services actifs en matière de toxicomanies ainsi que l'organisme de coordination (la fédération, LA FEDITO) sont agréés à durée indéterminée par la Commission communautaire française.

L'agrément provisoire dure deux ans et est renouvelable une fois. Ensuite l'agrément est à durée indéterminée (Articles 70 à 72 du Décret Ambulatoire du 05 Mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé).

Un service a introduit en 2020 une demande d'agrément à durée indéterminée ; il s'agit de l'ASBL Réseau Hépatite C Bruxelles pour son service actif en matière de toxicomanies « SAMPAS ». Un autre service « Le Pilier » compte introduire prochainement une demande d'agrément.

En annexe, vous pouvez trouver la liste exhaustive des services actifs en matière de toxicomanies disposant d'un agrément.

Il existe effectivement une réflexion au sujet de la future refonte du décret ambulatoire Commission communautaire française mais il est encore à ce jour difficile de situer les travaux dans le temps.

Question n° 254 de Mme Dominique Dufourny du 19 juillet 2021 :

Le nombre de maisons médicales en Région de Bruxelles-Capitale

Combien de maisons médicales ont été installées dans les communes bruxelloises depuis le début de cette législature ?

Combien y en a-t-il au total en Région de Bruxelles-Capitale ?

Combien, Monsieur le Ministre, prévoit-il d'en construire d'ici la fin de la législature ?

Réponse :

Pour rappel, 40 maisons médicales étaient agréées à la fin de la précédente législature. Depuis le début de cette législature-ci, 2 nouvelles maisons médicales ont été agréées à partir du 1er septembre 2020. Il s'agit des maisons médicales « Cassiopé » et « 1190 ». Il y a donc aujourd'hui 42 maisons médicales agréées.

Ce nombre devrait monter à 48 en 2021 et 50 en 2022. Mon souhait est de continuer l'agrément de nouvelles maisons médicales, sur base des intentions de la déclaration de politique générale du Collège et des besoins identifiés à Bruxelles.

Parallèlement, nous avons également mis en place un mécanisme de soutien à la création de maisons médicales à travers les subsides en initiative en santé, qui a permis de soutenir quatre projets en 2020 et un cinquième en 2021.

Question n° 256 de M. David Weytsman du 25 août 2021 :

L'état des lieux de la réforme du Décret ambulatoire du 5 mars 2009

Suite à vos réponses en date du 13 novembre 2020, je souhaiterais faire avec vous l'état des lieux de la réforme du Décret ambulatoire du 5 mars 2009. Pour rappel, ce dernier aurait dû aboutir en 2019. Faute de cela, la réforme fut inscrite comme objectif dans votre accord de majorité. Voici mes questions pour vous :

- Avant d'avancer dans la réforme du Décret ambulatoire, vous souhaitiez arriver en phase finale du Plan social santé intégré (Brussels Takes Care). Celui-ci avançant, où en est la réforme du Décret ambulatoire?
- Vous annonciez que la réforme était mise sur pause en raison notamment de la situation sanitaire. Les travaux ont-ils repris ? Si oui, quand et qu'a-t-il été fait ?
- 3. Quels objectifs, éventuellement mis à jour, poursuivez-vous par le biais de cette réforme ?

- 4. Quelle consultation y a-t-il avec le secteur des services ambulatoires ? Quels points leur posent question et comment adaptez-vous vos propositions ?
- 5. Pour finir, quel calendrier est prévu concernant l'avancement et l'aboutissement de cette réforme? De manière synthétique, pourriez-vous décrire les étapes passées et futures?

Réponse :

Comme vous le savez certainement le calendrier du plan social santé intégré (PSSI) a été altéré de manière importante par la crise covid. Il en est néanmoins dans sa phase finale vu que le travail de (ré)écriture est en cours et nous espérons avoir un document à présenter dans le courant du prochain quadrimestre.

Les réflexions au tour du décret ambulatoire ne sont pas nouvelles. Un travail important avait été fait en 2018, avec déjà à l'époque des retours du terrain. Cette réforme poursuit deux objectifs principaux :

- Un alignement du décret avec la volonté d'intégration inter-sectorielle social-santé, poursuivant les objectifs du plan social santé intégré;
- Une plus grande cohérence institutionnelle entre les textes en Commission communautaire française et en Commission communautaire commune.

Afin de poursuivre ces objectifs, nous sommes en contact avec les organes de coordination et appui en COCOF et COCOM, à savoir le Conseil Bruxellois de Coordination Socio-politique (CBCS) et Brusano, le but étant d'organiser une concertation avec le terrain, sur base des acquis du PSSI, à partir de ces deux organes.

En 2018, le CBCS, au nom de l'ensemble des fédérations de l'ambulatoire, avait émis des remarques importantes vis-à-vis de la réforme présentée. Ces remarques ont été, et continueront à être prises en compte dans le travail au tour du décret ambulatoire.

En termes de calendrier, avec le PSSI, nous souhaitons aboutir pour janvier 2022. D'ici là, des discussions sur la méthode de concertation continueront avec le CBCS et Brusano. Dans le courant de l'année 2022, les différentes parties prenantes concernées seront concertées dans la perspective d'une réforme du décret ambulatoire.

Question n° 261-4° de M. Emin Ozkara du $10 \ \text{septembre} \ 2021$:

Les impacts du plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 sur les politiques et la dynamique Handistreaming qui relèvent des compétences du ministre

Le plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 a été approuvé en date du 16 juillet 2021,

voir : https://handicap.belgium.be/fr/news/260821-handicap.htm

Monsieur le Ministre, en votre qualité de Ministre, Membre du Collège de la Commission communautaire française (COCOF), chargé de l'Action sociale et de la Santé, je souhaite donc savoir :

En ce qui concerne vos politiques :

 Quels sont les premiers impacts de ce plan d'action fédéral Handicap sur les politiques et réflexions qui relèvent du domaine/champ de vos compétences ?

En ce qui concerne votre cabinet :

2. Quels sont les mécanismes mis en place pour assurer et permettre l'articulation et la cohérence entre les mesures du plan d'action fédéral Handicap et les mesures liées à la dynamique Handistreaming qui relèvent du domaine de vos compétences ?

En ce qui concerne votre administration :

- 3. Toutes les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle disposent-elles d'un référent Handistreaming désigné?
- 4. Quid de la coordination entre référents 'politique handicap' (au niveau fédéral) et référents 'Handistreaming' (au niveau de votre administration)? Des échanges ont-ils déjà eu lieu?

Réponse :

Le plan fédéral Handicap 2021-2024 a été approuvé le 16 juillet dernier et il nous a été communiqué très récemment. Il n'est pas encore possible d'identifier l'impact qu'il a sur les actions qui relève de mes compétences. C'est d'autant plus vrai que certaines mesures mentionnées dans le Plan constituent des engagements qui nécessitent d'être précisés avant leur réalisation.

Par ailleurs, concernant les actions qui doivent être implémentées en concertation avec les entités fédérées, dont la Commission communautaire française, elles nécessitent la tenue de la Conférence interministérielle du Handicap que mon homologue fédérale, la ministre Karine Lalieux, a convoqué le lundi 20/12.

Cette CIM constituera un excellent outil pour permettre l'articulation et la cohérence entre les mesures du plan d'action fédéral Handicap et les mesures liées à la dynamique Handistreaming dans mes compétences.

L'état des réflexions et initiatives Handistreaming à ce stade-ci, du moins au niveau du groupe de Coordination, n'ont pas encore donné lieu à des échanges « officiels » avec le niveau fédéral. Hormis les rencontres établies par les coordinateurs Handistreaming lors de journées correspondant aux missions et activités menées en interne et en externe pour l'ensemble des Directions d'Administration où quelques échanges ont eu lieu avec des représentants du niveau Fédéral, concernant par exemple, la thématique de l'accessibilité et la mobilité.

Une première étape de recherche de contacts, pendant laquelle les fonctionnaires dirigeants, les Directeurs d'Administration, les coordinateurs et les agents concernés, chacun à leur niveau, pourront établir des contacts sur des projets où la question de l'inclusion aurait était posée et dont leurs potentiels partenaires auraient eu connaissance ou/et y auraient participé. Une deuxième étape de consultation au niveau Fédéral, nous permettra de mieux comprendre les besoins des acteurs au niveau fédéral et de mieux coordonner nos efforts apportant ainsi d'avantage de cohérence.

Question n° 279 de Mme Dominique Dufourny du 27 octobre 2021 :

La réalité virtuelle comme méthode thérapeutique en Région bruxelloise

La réalité virtuelle est une technique informatique avec laquelle on peut simuler une réalité différente à l'aide de lunettes spéciales. En effet, les capteurs suivent les mouvements de la tête, l'image qui est vue se déplace avec le mouvement de la tête. Cela garantit que l'utilisateur a le sentiment de participer réellement à l'environnement.

Plusieurs projets et études suggèrent que la thérapie de la réalité virtuelle est une méthode efficace pour réaliser des changements de comportement. Au moyen de ses lunettes spécialement conçues pour les soins de santé, il est possible, par exemple, de pratiquer des situations et des compétences qui sont plus complexes depuis une salle de soins.

Dès lors, Madame la Ministre-Présidente, je souhaiterais aborder avec vous les éléments suivants :

- Quels sont les moyens déployés par la Région bruxelloise dans l'utilisation de la réalité virtuelle dans le domaine de la santé ?
- 2. Y a-t-il des projets relevant de la réalité virtuelle comme outil innovant qui ont reçu, ou dans le passé, un soutien (financier) de la Région bruxelloise? Dans l'affirmative, quel est le détail de ces projets?

Réponse :

Je ne peux que vous répondre pour les compétences de la Commission communautaire française et non pour la Région.

A ce stade, la thérapie par la réalité virtuelle est plus une question de recherche scientifique qu'une question de terrain. Nous n'avons pas connaissance de l'utilisation de la réalité virtuelle dans les services financés par la Commission communautaire française.

Les travailleurs de terrain des services agrées sont en contact direct avec les citoyens bruxellois et s'attachent à lutter contre la fracture numérique mais n'utilisent pas ce genre de technologie peu adaptée à leurs métiers. Les services agrées à la Commission communautaire française ne pratiquent pas des soins de santé de pointe dans lesquels cette technologie peut être utilisée.

Question n° 286-2° de Mme Véronique Jamoulle du 3 décembre 2021 :

L'enquête « sur la capacité des Européens à trouver, à comprendre et à utiliser l'information de santé de base, les options de traitement qui s'offrent à eux et à prendre des décisions éclairées concernant leur propre santé (littératie) »

Garantir l'accès à la santé à toutes et à tous constitue un des enjeux majeurs en Région bruxelloise. Mais comment faire si certains éprouvent des difficultés à obtenir, comprendre et utiliser les informations liées à leur propre santé ?

C'est ce qu'analyse une vaste enquête européenne menée entre 2019 et 2021 auprès de citoyen·nes issu·es de 17 pays et dévoilée le 8 novembre dernier. Celle-ci a été menée par le consortium M-POHL, sous les auspices de l'OMS Europe, et coordonnée par l'UC Louvain, avec l'aide des Mutualités Libres, pour la Belgique. Cette étude a, par ailleurs, pour vocation de devenir répétitive afin d'évaluer l'évolution de la situation.

Que nous dit exactement cette étude ? Tout d'abord que pour près de 4 Belges sur 10 (35%), trouver, et juger les données relatives à leur santé, est malaisé voire laborieux. Ils sont également 10% à considérer que leurs compétences en matière de santé sont insuffisantes (Les questionnaires ont été envoyés en 2019, à l'aube de la pandémie. Ils ont donc été remplis soit avant, soit pendant celle-ci. Pour le volet belge de l'enquête, 1.000 citoyen·nes, âgé·es de 18 ans et plus, se sont exprimé·es ; leurs questionnaires ont été transmis et remplis en ligne).

Les résultats de cette enquête montrent également que les Belges occupent le bas du classement. Ils sont, après les Allemands, ceux qui ressentent le plus de difficultés parmi les pays sondés. À l'inverse, la Slovénie et l'Autriche sont ceux où la population déclare éprouver le moins de difficultés avec respectivement 14 et 16%.

L'étude a néanmoins permis de constater que les sondés belges comprennent assez bien ce que leur dit le personnel soignant ; ils·elles rencontrent aussi moins de problèmes pour trouver de l'information sur un style de vie sain.

Le principal point négatif se situe au niveau des informations données par les médias. Les Belges interrogés considèrent en effet qu'il est difficile d'utiliser les informations émanant des médias pour savoir comment se protéger contre des maladies ; ils-elles rencontrent pareillement des difficultés lorsqu'il leur faut comparer les avantages et désavantages de différents traitements médicaux.

Ceci étant, en matière de santé, cette enquête nous apprend qu'il n'y aurait pas un manque d'information, mais au contraire, qu'il y en aurait trop. La difficulté ne serait donc pas d'accéder à l'information mais plutôt de

parvenir à faire le tri dans un flux continu d'informations, parfois fausses, parfois floues, ou encore contradictoires et qui n'émanent plus seulement des professionnel·les de la santé mais également - et surtout - des médias, des réseaux sociaux, des gouvernements, des lobbies, etc. Les informations circulant autour des vaccins contre la Covid nous le prouvent à souhait.

Autre constat, le statut socio-économique des sondés a un impact sur les chiffres. En effet, les personnes à statut socio-économique faible, affichent un score 5,8% inférieur au score moyen belge. Les personnes qui se perçoivent en mauvaise santé, elles, obtiennent un score de 8,7% inférieur.

Monsieur le Ministre,

Avez-vous pris connaissance de cette enquête? Dans l'affirmative, quelles sont les mesures prises par votre Gouvernement pour continuer à éduquer les Bruxellois.e.s à la santé? En particulier auprès des personnes vulnérables, comme les migrants ou les personnes âgées? Comment développer des politiques et des outils qui faciliteront la transmission, la compréhension et l'utilisation des informations en matière de santé?

Les réflexions et actions que mène votre Gouvernement sur la première ligne de soins et l'accès aux soins sont, au regard de cette problématique, essentielles. Le réseau de médecins généralistes et les maisons médicales sont-ils impliqués dans cette matière ?

Enfin, disposez-vous de chiffres spécifiques relatifs aux Bruxellois.e.s? Et ce, pour identifier les besoins et développer des actions ciblées?

Réponse :

J'ai bien pris connaissance de cette intéressante enquête européenne, menée entre 2019 et 2021 qui a sondé les citoyen.ne.s de 17 pays afin de comprendre s'ils éprouvent des difficultés à obtenir, comprendre et utiliser les informations relatives à leur santé.

Comme vous le savez, le Collège a adopté pour une durée de cinq ans un plan stratégique de promotion de la santé que nous sommes en train d'évaluer.

Le but de la Promotion de la Santé est de réduire les écarts actuels (les inégalités sociales de santé) entre les individus, et de donner à toutes les personnes les moyens et les occasions de réaliser pleinement leur potentiel. Cela suppose qu'elles puissent s'appuyer sur des environnements favorables, qu'aient accès à une information de qualité, qu'elles possèdent les aptitudes nécessaires pour faire des choix favorables à la santé et sachent tirer profit des opportunités qui s'offrent à elles.

La réduction des inégalités sociales de santé est inscrite comme une finalité dans le Décret et traverse l'ensemble du Plan et des stratégies identifiées pour ce faire. Y est associée une notion fondamentale du décret : l'universalisme proportionné : les caractéristiques, la fréquence, la durée et l'intensité des actions universelles de promotion de la santé sont adaptées au degré de

désavantage des différents groupes au sein de la population.

Votre question, Madame Jamoulle, étant très étendue, si vous me le permettez, nous nous en tiendrons à la littératie en santé qui en est le point de départ en rappelant que le Plan dans son ensemble vise à soutenir une information éclairée, citoyenne et participative de tous les Bruxellois et de toutes les Bruxelloises afin d'améliorer leur santé et leur qualité de vie

L'objectif transversal 1 du Plan bruxellois de Promotion de la santé a pour objectif l'amélioration de la qualité des informations et ressources en Promotion de la Santé. La première priorité de cet axe est de promouvoir la visibilité, l'accessibilité et l'appropriation des informations et ressources en promotion de la santé.

L'asbl « Cultures et Santé » a été désigné comme service support pour élaborer des outils et des supports de formation et d'animation dans cet objectif et de permettre aux professionnels-relais, acteurs institutionnels ou politiques d'améliorer l'accès à l'information.

Voici par exemple quelques-uns des outils réalisés dans cet objectif, par cette asbl :

- La littératie en santé, d'un concept à la pratique (guide d'animation)
- Créer des supports d'information en matière de santé adaptés aux personnes ayant vécu l'exil. Un levier pour la littératie en santé de toutes et tous
- Littératie numérique en santé (Dossier thématique 16)

- Littératie en santé (Dossier thématique !)
- Fiche Lisa 7 La littératie en santé et les personnes sourdes
- Fiche Lisa 6 La littératie en santé et les personnes âgées

Citons encore, en matière de Covid-19 :

- Discutons vaccination, guide d'animation réalisé en collaboration avec Question Santé, autre service support, qui répond à un besoin d'expression et d'information sur la vaccination contre la Covid-19 et les enjeux de santé et de société qu'elle soulève. Il apporte des repères pédagogiques et propose des outils d'animation à mener en collectif et en individuel.
- S'informer et s'exprimer sur le Covid-19 : les impacts sur ma santé, guide d'animation réalisé pour répondre aux besoins d'information et d'expression sur l'épidémie qui s'adresse à des professionnels.les et à des volontaires relais de première ligne.
- Vaccination et Covid-19: pistes d'animation et ressources en promotion de la santé (Webinaire du 30/03/2021).

Concernant nos réflexions et actions en matière de littératie sur la première ligne de soins et l'accès aux soins, dans le cadre de l'actuel Plan de promotion de la santé, les maisons médicales y sont impliquées via, entre autres, le subventionnement de la Fédération des Maisons médicales.

LA MINISTRE EN CHARGE DE LA COHÉSION SOCIALE ET DU SPORT, MME NAWAL BEN HAMOU

Question n° 230-5° de M. Emin Ozkara du 10 juin 2021 :

L'intégration de l'économie circulaire dans les marchés publics

Les marchés publics jouent un rôle fondamental dans la transition vers une économie circulaire.

Ce 10 juin 2021, je souhaite donc vous poser les questions suivantes en rapport avec les marchés publics initiés par CHACUN des organismes et services publics qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle : Depuis 2018,

- Combien de marchés publics ont été initiés (ventilation des données par type de procédure)?
 Quels sont ces marchés publics?
- 2. Des clauses en rapport avec l'économie circulaire ont-elles été intégrées dans les marchés publics (ventilation des données par type de procédure) ? Si non, pourquoi ? Si oui, depuis quand ?
- Pouvez-vous me renseigner sur les marchés publics intégrant l'économie circulaire qui ont été initiés (ventilation des données par type de procédure)?
- 4. Combien d'entreprises bruxelloises ont participé aux marchés publics initiés ?
- 5. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont été retenues et pour quels marchés publics (ventilation des données par montant financier afférent au marché public)?
- 6. Quelles sont les entreprises bruxelloises qui ont remporté des marchés publics et quels sont les marchés publics remportés par lesdites entreprises (avec les montants financiers y afférents)?

Réponse :

Comme vous le savez peut-être, la Commission communautaire s'est récemment dotée d'un nouveau service destiné à organiser les achats en son sein. Ce service est encore en cours d'implémentation.

De même, dans cet ordre d'idée, de nouveaux outils de gestion doivent encore être développés.

Dès lors, malheureusement, nous ne disposons pas des informations ventilées sous la forme demandée.

Toutefois, en 2020, des marchés publics ont été passés pour un montant total de 10.073.953,31 €. En 2019, des marchés publics ont été passés pour un montant total de 47.129.984,75 €. Ces marchés publics concernent à la fois des travaux, des services et des fournitures.

Des clauses spécifiquement dédiées à l'économie circulaire n'ont pas été intégrées aux marchés publics mais le service des achats, et plus largement l'ensemble des acteurs concernés par la politique d'achat dans son ensemble, intègrent autant que faire se peut des clauses sociales et environnementales lors de la rédaction des documents de marché. Associé à d'autres efforts, la résultante de ce travail est l'obtention du label entreprise éco dynamique (première étoile) qui récompense les entreprises qui agissent pour réduire l'impact de leur activité sur l'environnement.

Néanmoins, la Commission communautaire française adhère à la centrale d'achat de l'IBGE pour les fournitures de bureau et le prestataire désigné est impliqué dans l'économie circulaire. De plus, la cellule Transition a organisé une ressourcerie permanente pour le matériel de bureau (classeurs, sous-main, lampe de bureau etc.).

Un travail de fond de longue haleine est mené actuellement par le service des achats afin de regrouper les marchés à moins de 30.000 € passés par les différents services afin d'effectuer une mutualisation des dépenses. Cette dernière permettra une plus grande efficience, puisque les différents marchés seront regroupés au sein d'un gros marché (souvent européen). Et dans ces marchés dépassant le seuil européen de publicité, il est plus aisé d'introduire des clauses environnementales et de favoriser l'emploi au niveau bruxellois.

Dans ce cadre, la livraison de repas de midi pour les agents de la Commission communautaire française est effectuée par Localimus ; restaurant d'entreprise digitale, qui se tourne uniquement vers des prestataires bruxellois.

Le service achat est conscient qu'il faudra à l'avenir intégrer de plus en plus cet aspect dans leurs cahiers des charges. La mise en place du service Achat a, comme dit en préambule, débuté ses activités en 2019 et il est encore en construction. C'est un travail de longue haleine que d'intégrer toutes les facettes réglementaires au sein d'un service qui monte en puissance.

Question n° 236-5° de M. Emin Ozkara du 28 juin 2021 :

L'implémentation du Handistreaming dans les domaines relevant des compétences de la ministre et sa participation à l'Access City Award

Ce 28 juin 2021, j'aimerais revenir sur deux sujets qui me tiennent à cœur : la logique du Handistreaming selon laquelle il convient de prendre en compte transversalement la dimension du handicap dans chaque politique publique et chaque action publique ET les efforts réalisés par les cabinets ministériels et les

services publics afin de présenter un projet au(x) prochain(s) Access City Award.

Je souhaite vous poser les questions suivantes :

En ce qui concerne VOTRE cabinet ET les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle :

- 1. Des réflexions ou initiatives prenant en compte des handicaps tels que la déficience intellectuelle, l'autisme, le trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité ou des handicaps invisibles ontelles été initiées ou mises en œuvre ?
- 2. Le 1er décembre 2020, en marge de la Journée européenne en faveur des personnes en situation de handicap, la Commission européenne a récompensé les villes européennes les plus accessibles lors de l'Access City Award 2021 (Access City Award 2021, https://ec.europa.eu/social/main.jsp?&catId=88&eve ntsId=1604, consulté le 25 juin 2021. Cérémonie de remise des prix consultable sur: https://www.youtube.com/watch?v=Lg8NrZSPkAI). Une participation au(x) prochain(s) Access City Award est-elle à l'agenda ?

Réponse :

En ce qui concerne la cohésion sociale :

Tout d'abord de manière transversale, des réflexions et des initiatives ont donné lieu à des activités en lien avec les missions de l'ensemble des Directions d'Administration. Ces dernières portent une attention particulière à la dimension du handicap et mènent une réflexion sur diverses thématiques qui se situe dans le prolongement de celle développée au sein du groupe de travail transversal handistreaming de la Commission communautaire française.

Par ailleurs, les DA subventionnent chaque année de nouveaux projets visant à favoriser l'inclusion des personnes handicapées, comme par exemple, le festival Extatic en 2020, mais aussi des projets dans le secteur de la culture et des sports.

Au niveau de la cohésion sociale à proprement parlé, il y a 2 ASBL subsidiées par le service de la Cohésion sociale qui travaillent à l'inclusion de la personne handicapée dans notre société, à savoir, Alpha Signes et le Troisième Œil.

Nous avons veillé par ailleurs, à préciser dans l'appel à projets Impulsion 2022 (ex FIPI), que les actions subsidiables doivent être destinées à titre principal à des personnes d'origine ou de nationalité étrangère, avec une attention particulière pour les nouvelles migrations, les femmes et les jeunes et les personnes porteuses d'un handicap, ce qui est une nouveauté.

En outre, le service de cohésion sociale de la Commission communautaire française a pris contact avec le service Phare afin de vérifier les différentes possibilités de renforcement de l'inclusion dans les associations de cohésion sociale

En ce qui concerne le secteur du Sport :

L'accès au sport des personnes porteuses de handicap fait partie de nos priorités. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous avons mis en place un nouvel axe prioritaire dans les « Initiatives Sport pour Tous » appelé « Handisport, sport adapté et inclusion des personnes déficientes ». Nous finançons divers projets en faveur de l'inclusion des personnes porteuses de handicap via cet axe.

Toutes les formes de handicap sont reprises dans cet axe, qu'ils s'agissent d'handicaps physiques et/ou mentaux, d'autisme, etc.

A titre d'exemple, nous finançons notamment l'asbl A.M.A Jeunesse Gym qui propose des cours de parataekwondo et de natation pour des enfants ayant un handicap mental et/ou atteints d'autisme en inclusion avec des enfants dits « valides ». Ce projet est soutenu depuis plusieurs années et connait un franc succès.

Enfin ce qui concerne l'Access City Award, une participation à cet événement n'est pas à l'agenda à l'heure actuelle.

Question n° 251 de Mme Latifa Aït-Baala du 9 juillet 2021 :

Le sexisme dans le sport

Vous n'êtes pas sans savoir qu'en matière de sport, comme dans beaucoup de matières d'ailleurs, il est difficile de parler d'égalité. À tous les niveaux : sportives professionnelles ou amatrices, postes d'encadrement, entraîneuses, journalistes sportives, etc. Si les femmes peuvent légalement pratiquer tous les sports, force est de constater que de nombreuses discriminations persistent toujours. Ma collègue, la Députée Aurélie Czekalski, avait interrogé le collège il y a encore peu de temps, en ce sens.

La cour de récréation est identifié, par certains, comme étant le premier lieu sexiste. En effet, de nombreuses études montrent qu'en termes d'occupation les petits garçons se trouvent « à l'espace central, sur le terrain de foot », et les petites filles « sur les côtés et près des toilettes ». D'après une enquête menée par l'Unicef, en primaire, les filles rapportent qu'elles n'ont pas le droit de jouer au football parce que les garçons leur refusent l'accès au terrain et donc au centre de la cour. La situation concerne également les écoles de la Communauté française.

D'ailleurs, ce problème ne se pose pas uniquement dans les cours de récréation. Les terrains sportifs publics sont, très souvent, occupés uniquement par des hommes. De manière générale, les femmes consomment beaucoup moins l'espace public que les hommes mais dans le sport, ces inégalités s'accentuent. Par quels moyens favorisez-vous la consommation équilibrée des ces espaces ? Existe-t-il une collaboration entre la Commission communautaire française et les pouvoirs locaux à cet égard ?

Enfin, en ce qui concerne les violences sexistes dans le sport. Le collège a-t-il mené récemment une étude sur le sujet ? Si oui, pouvez-vous me donner les principales conclusions tirées de ladite étude ?

Réponse :

Le sexisme est un fléau qui touche tous les pans de notre société, et le sport, comme vous le soulignez, n'y échappe pas. Vous connaissez mon engagement concernant cette problématique, notamment via mes compétences régionales en Egalité des chances.

Via le financement de projets sportifs mixtes ou exclusivement féminins, la Commission communautaire française participe indirectement à la fréquentation mixte des espaces sportifs. Pour ce faire, nous disposons :

- de l'appel à projets « Sport au féminin » qui prévoit d'une enveloppe de 200.000 € soit annuellement dédiée au financement d'activités sportives à destination de femmes qui, pour des raisons socioéconomiques, ne pratiquent pas ou peu de sport. Il s'agit d'activités de « sport loisir » dans une optique de remise en forme. En 2021, 41 projets ont été retenus
- de l'axe de financement « sport et mixité de genre » :
 tout au long de l'année, la Commission
 communautaire française soutient des projets
 sportifs s'adressant exclusivement à la gente
 féminine ou insérant de la mixité dans des sports dits
 masculins. Ces projets doivent avoir une dimension
 compétitive et doivent permettre le dépassement de
 soi. Cet axe de financement, créé à mon initiative, a
 permis en 2020, de soutenir 21 projets pour un
 montant total de 116.000 €.

Parallèlement, mon cabinet, en collaboration avec l'administration des sports de la Commission communautaire française, est en train de revoir le règlement encadrant les subventions aux clubs sportifs afin de les majorer, dès lors qu'un club sportif dispose d'une section féminine.

Au-delà du financement de projets sportifs, il est également important de travailler sur la perception du sport féminin. Raison pour laquelle, cette année, nous avons financé la réalisation de capsules vidéos à destinations des réseaux sociaux afin d'inciter les jeunes filles et les femmes à pratiquer un sport. Sept capsules vidéos suivront des sportives bruxelloises dans leur quotidien afin de normaliser la pratique féminine du sport et ainsi rendre le sport féminin accessible et normal aux yeux de l'audience, qu'elle soit féminine et masculine. Le lancement de la campagne est prévu pour cet automne.

A propos des violences sexistes gangrenant le sport, le collège n'a mené aucune étude sur le sujet mais il existe de nombreuses études ayant abordé cette thématique dans le monde francophone (France, Canada) et au niveau européen. La Commission communautaire française compte agir à son niveau pour lutter contre les différentes formes d'abus se produisant dans le milieu sportif.

A cet égard, différents contacts ont déjà été pris, notamment avec l'Administration des sports, dépendant de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mais aussi avec Lola Mansour, dont l'interpellation « Balance ton sport » avait secoué le monde sportif francophone, qui a été reçue au sein de mon cabinet. Nous espérons pouvoir revenir vers vous prochainement pour vous présenter le fruit de ce travail.

Question n° 267 de Mme Gladys Kazadi du 29 septembre 2021 :

Les mesures en place pour lutter contre le phénomène d'analphabétisation

Le 8 septembre dernier, la journée internationale de l'alphabétisation a eu lieu. Pour rappel, en Belgique, 10% des adultes ont des difficultés à lire et à écrire selon l'asbl « Lire et écrire ».

Cette situation mérite une attention particulière, encore plus à la suite de la pandémie qui a démontré l'importance du savoir lire et écrire lorsque les contacts sociaux physiques sont limités, les services réimaginés à travers la digitalisation. Ces nouveaux modes de communication ont mis en avant une fracture numérique, qui incluent les personnes analphabètes.

L'accord de gouvernement de la Commission communautaire française mentionne une meilleure identification des besoins et orientations vers les dispositifs adéquats par « Lire et écrire » (Centre régional pour le développement de l'alphabétisation et l'apprentissage du français pour adulte) et la Cité des langues.

Dans ce contexte, Madame la Membre du Collège, mes questions sont les suivantes :

- Avez-vous des chiffres qui permettent de quantifier l'ampleur du phénomène d'analphabétisation en Région bruxelloise ?
- Quelles sont les actions et associations subsidiées par la Commission communautaire française ?
- Où en est l'identification des besoins mentionnés dans l'accord de Gouvernement? Est-ce que les dispositifs disponibles répondent aux besoins identifiés?
- Comment est-ce que « Lire et Ecrire » et ou autres associations ont pu assurer les services donnés durant les périodes de confinement ?
- Une évaluation de l'impact de la crise sur les personnes analphabètes a-t-elle été réalisée ?

Réponse :

Concernant votre question relative aux chiffres qui permettent de quantifier l'ampleur de l'analphabétisation en Région bruxelloise, sachez que si l'association « Lire Et Écrire » estime que 10% des adultes en FWB sont analphabètes, ni la FWB ni la Région bruxelloise ne

bénéficient d'un outil spécifique de récolte de données qui leur permettent de suivre l'évolution précise du nombre de personnes analphabètes et illettrées sur leur territoire.

Face à ce constat, la Conférence interministérielle sur l'Alphabétisation qui s'est tenue le 3 juin 2021 dernier, a souhaité faire de la récolte des données, l'une de ses priorités de son plan d'action 2021-2025. En effet, il est indispensable, d'une part, de connaître plus finement le paysage de l'alphabétisation en Belgique francophone et, d'autre part, d'identifier le niveau de compétences des populations adultes. Cela permettrait de tirer des indicateurs en matière de besoins ; être en mesure de répondre à la demande de formation ou publics d'accompagnement de ces d'adultes infrascolarisés ; et de développer des politiques de prévention de l'illettrisme transversales et coordonnées.

Concernant les actions et associations œuvrant dans ce domaine qui sont subsidiées par la Commission communautaire française sachez que le secteur de la cohésion sociale finance 85 associations dans le cadre de l'action prioritaire « Apprentissage du français en tant que citoyen actif ». Ces associations organisent des modules d'alphabétisation et/ou de français langue étrangère (FLE) à raison de minimum 9h d'activités par semaine, par module. Vous trouverez la liste des associations en annexe 1.

Par ailleurs, l'asbl Lire et Écrire a été encore confirmée début 2021, en tant que centre régional pour le développement de l'alphabétisation et l'apprentissage du français pour adultes, dans le cadre du décret de Cohésion sociale du 30 novembre 2018.

Le CREDAF réalise un certain nombre d'actions à l'attention du public ou destinées aux acteurs de terrain comme l'accueil et l'orientation du public, des séances d'information « tous publics », des tests de positionnement linguistique, et le « Relais social » dans les Centres Alpha. Pour les acteurs de terrain, les actions passent par des rencontres, réunions, moments de travail autour de thématiques et de problématiques liées à l'alphabétisation et au FLE. Pour plus de détails, nous vous invitons à lire le rapport d'activités 2020 sur le site internet de Lire et écrire.

Concernant l'identification des besoins mentionnés dans l'accord du Gouvernement, la CIM du 3 juin dernier s'est notamment emparée de ces préoccupations, à savoir de dresser l'état des lieux de l'offre, des besoins et des politiques, dans le cadre de l'Accord de coopération de 2005 sur l'alphabétisation des adultes, dont un des objectifs est l'amélioration de la qualité des données et de l'information sur l'alphabétisation.

Cette CIM a adopté un Plan d'actions 2021-24 formulé par le Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes, réunissant administrations et opérateurs de terrain. Il s'articule autour de trois enjeux prioritaires :

- Connaître-analyser-coordonner;
- Identifier, renforcer et articuler les parcours d'alphabétisation;
- Renforcer la formation des formateurs.

L'enjeu transversal 1 correspond pleinement à votre préoccupation. Comme pour chacun des enjeux, le Plan d'actions 2021-24 que vous trouverez en annexe 2, précise les objectifs stratégiques, propose des mesures et identifie les moyens nécessaires pour y parvenir.

Avec ce Plan, la CIM renforce la coordination du secteur et ce faisant, la lutte contre l'analphabétisme. Elle en confie la mise en œuvre au Comité de pilotage permanent pour l'alphabétisation des adultes. Les ministres se sont engagés à suivre de près l'évolution de ces travaux.

Pour plus de précisions, vous trouverez en annexe 3, les documents relatifs au dernier état des lieux des besoins et de l'offre publié par le Comité de pilotage Alpha qui porte sur les données 2014-2015-2016. La dernière collecte en date remonte à 2020 et portait sur les données 2019. Celle-ci est en cours de traitement, et ses résultats doivent être validés par le comité de pilotage.

Concernant votre question relative à la période de confinement, comme le temps m'est compté et que la réponse est déjà longue, je peux vous dire en synthèse, que Lire et Ecrire, comme de très nombreuses associations, s'est mobilisée dans le but de garder coûte que coûte, le lien avec ses apprenants tout en préservant la santé de ses travailleurs. Face à l'interdiction de continuer les formations en groupe, les formations à distance se sont développées, ainsi que les entretiens individuels entre les formateurs et les apprenants. Ces initiatives ont permis de mettre en place des formes innovantes d'apprentissage. Aujourd'hui les inscriptions battent leur plein. Les groupes reprennent et sont complets.

En ce qui concerne une évaluation de l'impact de la crise covid sur les personnes analphabètes, comme cette pandémie a impacté très lourdement le travail des nombreuses associations bruxelloises, j'ai souhaité questionner les opérateurs du secteur quant à leur ressenti face à la crise du COVID19. A cet effet, le service de la Cohésion sociale a envoyé, le 29 avril 2020, un questionnaire informatisé aux 224 asbl reprises dans le cadre du dispositif de cohésion sociale, en ce compris opérateurs organisent des les qui cours d'alphabétisation.

Sur les 224 questionnaires envoyés, nous avons réceptionnés à ce jour, 107 réponses complètes et voici ce qu'il en ressort :

La phase de confinement a fortement perturbé les activités des opérateurs, ils ont dû répondre dans l'urgence aux besoins de la population locale par des permanences sociales téléphoniques, un accompagnement et un suivi, ainsi qu'un soutien à la parentalité.

Ils se sont adaptés aux réalités locales et ont continué à garder contact avec leur public. La plupart ont maintenu une partie des activités à distance soit par téléphone, par e-mail ou via les réseaux sociaux, ou encore via des vidéoconférences ou encore par courrier postal.

Certaines asbl ont même pris l'initiative de distribuer des colis alimentaires, des boîtes avec du matériel de bricolage ou encore de confectionner des masques ou de réaliser un journal virtuel sur le confinement avec les habitants du quartier.

Malgré ces efforts, les asbl ont perdu le contact avec une partie de leur public ne disposant pas des outils de communication nécessaires. Cette crise a mis en évidence la fracture numérique d'une partie de la population bruxelloise.

Elles ont rencontré également des difficultés en termes de gestion des ressources humaines. En effet, outre les personnes qui étaient absentes pour cause de maladie, les associations ont dû investir dans l'achat d'ordinateurs portables ou encore de smartphones pour la mise en place du télétravail. Certains bénévoles plus âgés ont eu en outre, des difficultés d'adaptation aux nouvelles technologies.

Par ailleurs, l'asbl Lire et écrire a souhaité également répondre à ce questionnaire, et a vu dans ce sondage, une opportunité de partager le vécu de son équipe et de ses publics, d'alimenter sa propre analyse du potentiel et des limites de son modèle d'action pour garantir sa cohérence dans un contexte évolutif. Cela leur a permis aussi de participer à la dynamique de la Cohésion sociale, dans cette période qui a impacté l'ensemble du secteur.

D'ailleurs, c'est notamment sur base de ces questionnaires que nous avons pu soutenir l'équipement informatique des associations d'alpha pour un montant de 900.000 €.

Question n° 261-5° de M. Emin Ozkara du 10 septembre 2021 :

Les impacts du plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 sur les politiques et la dynamique Handistreaming qui relèvent des compétences de la ministre

Le plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 a été approuvé en date du 16 juillet 2021, voir : https://handicap.belgium.be/fr/news/260821-handicap.htm

Madame la Ministre, en votre qualité de Ministre, Membre du Collège de la Commission communautaire française (COCOF), chargée de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives, je souhaite donc savoir :

En ce qui concerne vos politiques :

 Quels sont les premiers impacts de ce plan d'action fédéral Handicap sur les politiques et réflexions qui relèvent du domaine/champ de vos compétences ?

En ce qui concerne votre cabinet :

 Quels sont les mécanismes mis en place pour assurer et permettre l'articulation et la cohérence entre les mesures du plan d'action fédéral Handicap et les mesures liées à la dynamique Handistreaming qui relèvent du domaine de vos compétences ?

En ce qui concerne votre administration :

- 3. Toutes les administrations et institutions publiques qui relèvent de vos compétences ou de votre tutelle disposent-elles d'un référent Handistreaming désigné?
- 4. Quid de la coordination entre référents 'politique handicap' (au niveau fédéral) et référents 'Handistreaming' (au niveau de votre administration)? Des échanges ont-ils déjà eu lieu?

Réponse :

Concernant votre question relative aux impacts du plan d'action fédéral handicap sur les politiques menées, sachez que plusieurs mesures décidées dans le plan d'action fédéral Handicap rejoignent des actions entreprises par la Commission communautaire française. Nous pouvons notamment citer les mesures concernant l'accessibilité du contenu numérique. En effet, comme le gouvernement fédéral, la Commission communautaire française s'est engagée à rendre accessible tout son contenu numérique dans le respect des normes européennes.

En ce qui concerne la compétence du sport, le plan d'action fédéral Handicap a pour objectif d'« assurer l'accessibilité de ses propres institutions culturelles et scientifiques et à soutenir l'accès à la vie culturelle, à la récréation, aux loisirs et au sport dans la mesure du possible dans le cadre de ses propres compétences. ». L'accès au sport des personnes en situation de handicap fait partie de nos priorités. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle, nous avons mis en place un axe prioritaire dans le cadre de nos subventions d'initiatives Sport pour tous, appelé: « Handisport, sport adapté et inclusion des personnes déficientes ». Nous finançons divers projets en faveur de l'inclusion des personnes porteuses de handicap via cet axe. Toutes les formes de handicap sont reprises dans cet axe, qu'ils s'agissent d'handicaps physiques et/ou mentaux, d'autisme, etc.

En résumé, le plan d'action fédéral Handicap vient enrichir des réflexions déjà présentes avant la publication de celui-ci mais il n'a pas encore d'impact sur les politiques menées.

En ce qui concerne la cohésion sociale, toutes les actions programmées intègrent d'ores et déjà, l'engagement d'inclusion des personnes handicapées.

En ce qui concerne le cabinet, sachez que suite à la ratification par la Belgique de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale s'est engagé à mettre en œuvre les principes de la Convention.

Cet engagement s'est traduit notamment par l'adoption de l'ordonnance du 8 décembre 2016 portant sur l'intégration de la dimension du handicap dans les lignes politiques de la Région. Le «handistreaming» peut être vu comme la prise en compte systématique, dans

toutes les lignes politiques régionales, de la dimension de handicap.

Cela implique que chaque Ministre ou Secrétaire d'État intègre l'attention spécifique aux droits des personnes en situation de handicap dans le cadre de ses compétences. Je pilote ce plan, en tant que Secrétaire d'Etat à l'Egalité des chances en Région.

Etant donné que la prise en compte transversale des besoins des personnes handicapées nécessite une expertise spécifique, un marché d'accompagnement a été attribué par equal.brussels au CAWaB (Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles) afin d'aider chaque ministre et secrétaire d'Etat du Gouvernement à remplir ses obligations légales pour ce qui est du handistreaming.

Concrètement, cette association spécialisée dans les droits de personnes handicapées et l'accessibilité, est mandatée pour accompagner les différents cabinets et administrations dans l'analyse des différentes politiques menées au prisme du handicap, l'identification des biais de prise en compte des personnes en situation de handicap, la définition d'objectifs et d'actions qui viendront constituer l'essence d'un futur plan régional handistreaming.

La mission d'accompagnement par le CAWaB a débuté en octobre 2021. La première étape a consisté en l'organisation d'une mise en situation d'une demijournée pour les différents correspondants handicap au sein des administrations et cabinets. A l'occasion de celle-ci, les différents correspondants ont pu se mettre

dans la peau d'une personne en chaise roulante et d'une personne aveugle.

Une demi-journée de formation au handistreaming en général et par grand champ de compétence régionale est ensuite prévue pour que les correspondants handicap mais aussi certains collaborateurs-clés dans les cabinets et administrations.

Après la première séance de formation et de mise en situation, les coordinateurs du CAWaB travailleront avec les référents cabinets et administrations à la définition concrète des objectifs, et leur déclinaison sous forme de fiches d'actions à mettre en œuvre durant la législature. L'ambition est d'identifier au minimum un objectif opérationnel à atteindre par compétence durant la législature.

L'ensemble des fiches actions seront compilées en un plan d'action régional qui sera soumis à l'approbation du Gouvernement à l'automne 2022.

Quant à savoir si les administrations sous ma tutelle diposent d'un référent handistreaming, sachez qu'en ce qui concerne l'administration de la Commission communautaire française, toutes les directions d'administration ont au moins un référent handistreaming.

Enfin pour répondre à votre dernière question, sachez qu'il n'y a pas encore eu de réunions entre les référents du niveau fédéral et ceux de la Commission communautaire française.