

**Latifa Aït-Baala**

*Députée bruxelloise*

**Question orale de Madame Latifa AÏT-BAALA, Députée bruxelloise, à l'attention de Madame Barbara TRACHTE, Ministre-Présidente du Collège de la Commission communautaire française (COCOF), chargée de la Promotion de la Santé, de la Famille, du Budget et de la Fonction publique, concernant**

---

Le non-recours aux aides à domicile

---

Madame la Ministre-Présidente,

Dans le cadre du suivi du Jeudi de l'Hémicycle sur l'aide à domicile, il a été convenu que nous vous envoyions des questions sur cette thématique.

Les acteurs ont soulevé que de nombreuses personnes à Bruxelles ne peuvent pas accéder aux services d'aide à domicile, que ce soit en termes de connaissances, de moyens ou pour d'autres raisons encore.

Dans cette assemblée, nous avons tous, ou presque, le même objectif : garder les seniors qui le souhaitent, le plus longtemps possible à domicile. Cela passe inévitablement par le développement et l'expansion des aides à domicile. Néanmoins, le terrain s'interroge sur les raisons pour lesquelles le secteur est si peu financé, malgré cette grande ambition du Gouvernement.

De plus, nous savons à quel point le non-recours aux droits sociaux est une problématique grave en Région de Bruxelles-Capitale. C'est pourquoi, il y a deux ans, la Commission des Affaires Sociales, de la Famille et de la Santé du Parlement francophone bruxellois, avait voté à l'unanimité une série de recommandations à ce sujet.

Je me permets de citer quelques extraits de nos recommandations adressées au Collège de la COCOF, qui s'appliquent particulièrement à la question qui nous occupe<sup>1</sup> :

1. simplifier et mieux informer les publics cibles. La complexité de la législation et des démarches à effectuer auprès d'un public déjà fragilisé est l'une des sources certaines de cette « non-effectivité » des droits, sans perdre de vue qu'avec la crise sanitaire que

---

<sup>1</sup> <https://www.parlementfrancophone.brussels/documents/rapport-auditions-relatives-a-la-lutte-contre-la-pauvrete-sous-l2019angle-du-non-recours-aux-droits/document>

nous vivons, la digitalisation de l'information et de l'accès à certains services s'est renforcée, creusant davantage encore la fracture numérique auprès de certains publics plus fragilisés, dont les personnes âgées et les personnes en situation de précarité. (...);

2. identifier les besoins en accompagnement social et mettre en place des campagnes d'information et de prévention. Il s'agira également de renforcer la formation en matière de non-recours aux droits des acteurs de la première ligne que sont, notamment, les travailleurs sociaux des CPAS (...);
3. privilégier la simplification des procédures administratives pour l'utilisateur. (...);
4. identifier les publics cibles et/ou potentiellement éligibles afin qu'ils fassent l'objet d'une certaine proactivité de la part des services publics, via une bonne information ou une automatisation;
5. assurer la proactivité vers les publics cibles qui ont été durement touchés par la crise, notamment, en mettant en place, pour les services, des politiques « outreach » (« hors les murs ») pour aller chercher les bénéficiaires potentiels, le cas échéant, dans leur milieu de vie. (...)

Madame la Ministre-Présidente, voici mes quelques questions :

1. Dans le cadre des cinq recommandations citées, que mettez-vous en œuvre pour faciliter l'accès et le recours aux services d'aide à domicile ?
2. Quelles autres mesures prenez-vous à cet égard ?
3. Il nous revient du terrain que le secteur est trop peu financé et ce n'est pas neuf. Si je me fais l'avocate du diable, des politiques d'*outreach* et de communication proactive vers de nouveaux bénéficiaires potentiels ne feraient qu'augmenter le nombre de prestations à réaliser, alors que les travailleurs sont déjà surchargés. Comment menez-vous votre politique en tenant compte de ces difficultés ?

D'avance, je vous remercie pour vos réponses.

Latifa AÏT-BAALA  
Députée bruxelloise

