



Union des Villes et  
Communes de Wallonie asbl  
Fédération des CPAS



FÉDÉRATION DES CPAS BRUXELLOIS  
FEDERATIE VAN BRUSSELE OCMW'S  
BRULOCALIS ASSOCIATION VILLE & COMMUNES DE BRUXELLES  
VERENIGING STAD & GEMEENTEN VAN BRUSSEL



AFDELING OCMW'S

Vos ref.:

Nos ref.: LV/RC/MC/JS/jmr/pvs/maw/cb/2016-088

Vos corresp.: (UVCW) Jean-Marc ROMBEAUX 081.24.06.50  
(VVSG) Piet VAN SCHUYLENBERGH 02.211.55.27  
(Brulocalis) Marie WASTCHENKO 02.238.51.56

Monsieur Willy Borsus  
Ministre de l'Intégration sociale  
Avenue de la Toison d'Or, 87 / bte 1  
1060 Bruxelles

Annexe: /

Bruxelles, le 9 décembre 2016

Monsieur le Ministre,

**Concerne : les conséquences financières pour les CPAS de l'informatisation de l'action sociale**

Suite aux demandes de réaction du terrain à ce sujet, les trois Fédérations de CPAS souhaitent vous interpeller sur l'importante augmentation des coûts informatiques pour les CPAS suscités par le développement de projets fédéraux.

A titre exemplatif et comme nous avons déjà eu l'occasion de vous le signaler, les coûts liés au caractère obligatoire du « rapport social électronique » sont importants<sup>1</sup>. Ils ne constituent malheureusement pas une exception puisque tout autre projet ou adaptation dans le cadre des missions réglementées ou spécifiques génère des coûts non-maitrisables pour les CPAS et les mettent en grande situation de dépendance vis-à-vis des fournisseurs informatiques.

Si, bien sûr, l'outil PrimaWeb est gratuitement mis à leur disposition, il est inadapté aux besoins complexes et aux volumes de dossiers à traiter de la plupart des CPAS.

Cette situation de dépendance prendra demain une ampleur encore plus critique, puisque de nombreux CPAS<sup>2</sup> seront contraints, pour des raisons d'obsolescence technologique, de changer de logiciel social et/ou d'adapter le matériel hardware et software en conséquence : ordinateurs, adaptation au réseau, serveur, licences...

La dépendance se joue à différents niveaux puisque, dans le cadre de leur connexion à la BCSS, les CPAS n'ont pas de maîtrise sur les adaptations technologiques que doivent faire les partenaires

<sup>1</sup> Pour les fournisseurs informatiques facturant par pack, un rapide coup de sonde sur le terrain nous permet de l'estimer annuellement dans une tranche allant de 1 750 euros à 6 098 euros TVAC. S'ajoutent bien sûr à ce montant d'autres types de frais directement liés au projet (frais de formation, personnel mobilisé sur le projet, ...).

<sup>2</sup> En Wallonie, l'ensemble des CPAS, hormis le CPAS de Charleroi qui a développé son propre logiciel social et ceux qui utilisent Primaweb.

et qui ne constituent pas, pour eux, une priorité. Ils doivent pourtant porter les conséquences financières de ces adaptations.

Les Fédérations souhaitent rappeler qu'une des priorités actuelles majeures est bien l'amélioration de la qualité des services (actualisation des données, affichage des données, documentation mise à disposition des CPAS, utilisabilité des flux et des logiciels, ...) dont sont partie prenantes différents acteurs : les CPAS, le SPP IS, la BCSS, les fournisseurs informatiques, les institutions de sécurité sociale connectées.

L'utilisation de l'informatique en CPAS fait sens lorsqu'elle vient accompagner et faciliter les missions portées par l'institution.

Les Fédérations tendent donc à penser que cette situation devrait être améliorée.

Dans le cadre des développements informatiques obligatoires qui doivent être implémentés par les médecins généralistes par exemple, l'accord national médico mutualiste 2016-2017 prévoit une prime de soutien à la pratique informatisée et à l'utilisation des services e-Health, qui peut être demandée par chaque médecin qui en remplit les conditions. Cette prime couvre notamment les frais administratifs qui découlent de l'application obligatoire du tiers-payant.

Un investissement financier clair du Gouvernement fédéral peut donc être constaté dans le cadre des projets « eSanté » et ce, alors que le contexte budgétaire est très difficile.

N'est-il pas envisageable qu'un tel soutien puisse également être apporté aux CPAS dans le cadre des projets relatifs à l'informatisation de l'action sociale ?

C'est bien sûr ce que les Fédérations appuient fortement. Elles espèrent pouvoir bénéficier de votre soutien en ce sens.

Dans l'attente de votre réaction, nous vous remercions d'avance pour l'attention que vous porterez au contenu de la présente et vous prions de croire, Monsieur le Ministre, en l'assurance de notre considération très distinguée.



Luc VANDORMAEL  
Président de la Fédération des  
CPAS de l'Union des Villes et  
Communes de Wallonie



Michel COLSON et Jean SPINETTE  
Coprésidents de la Fédération des CPAS  
Bruxellois  
de l'Association de la Ville et des  
Communes de la Région de Bruxelles-  
Capitale



Rudy CODDENS  
Voorzitter van de Afdeling  
OCMW's van de Vereniging  
van Vlaamse Steden en  
Gemeenten