



Wallonie



Service public
de Wallonie

DÉPARTEMENT DES AÎNÉS
ET DE LA FAMILLE

Direction de la Famille

Nos réf. :050502/

Vos correspondantes :

Govers Marie-Noëlle, 1^{ère} Attachée – Tél : 081/327.365

Marienoelle.govers@spw.wallonie.be

Dehan Laurence, Gradulée – Tél : 081/327.229

Laurence.dehan@spw.wallonie.be

Namur, le 14 MAI 2014

NOTE AUX SERVICES AGREES
D'AIDE AUX FAMILLES
ET AUX AÎNES

Objet : Nouveau dossier social – Compilation des questions réponses

Madame, Monsieur,

Le nouveau dossier social a été mis en place dans les services d'aide aux familles et aux aînés depuis le 1er juillet 2013.

Suite aux séances d'informations tenues en faveur des travailleurs sociaux, différentes questions ont été rapportées à l'administration. Vous pourrez trouver ci-joint, une compilation de ces questions réponses ainsi que d'autres interrogations formulées durant l'année par les services aux inspectrices.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

La Directrice générale,

S. Marique

DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE

DES POUVOIRS LOCAUX, DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ

Avenue Gouverneur Bovesse 100, B-5100 Namur (Jambes) • Fax : +32 (0)81 32 37 80

Tél. : Direction générale - Action sociale et Santé : +32 (0)81 32 72 11 • Pouvoirs locaux : +32 (0)81 32 37 11



IDENTIFICATION ET PRESENTATION DE LA SITUATION

BÉNÉFICIAIRES MULTIPLES ET COUPLES :

- **Les deux personnes ont besoin d'une intervention. Le dossier doit-il être automatiquement au nom de l'époux?**
 - Le dossier sera au nom de la personne qui est la plus dépendante. C'est une décision arbitraire dans le chef de l'AS.
 - Il faut différencier le multi bénéficiaire de l'entité du couple. Dans le cas du multi bénéficiaires, c'est la personne qui en a le plus besoin.

- **Une dame avec son compagnon qui vient quelques jours par semaine mais a toujours son appartement, situation de bénéficiaire isolé ou de couple ?**
 - Il faut juger de la réalité de la situation ! Si l'aide est destinée à la dame et non au compagnon, alors situation de « bénéficiaire isolé ». Si le Monsieur est également aidé à chaque fois qu'il est là, alors situation de « couple ».

SITUATION FAMILIALE ET REVENU(S) DU MENAGE

SITUATION FAMILIALE

Dans la colonne « HANDICAP, l'item intitulé « demande introduite » ne change rien dans le calcul du code, il ne correspond pas à une reconnaissance de handicap et ne justifie donc pas un code 2 pour la personne concernée.

- **Qu'en est-il des pourcentages sur les attestations de handicap ? Doit-on encore tenir compte des anciennes ? Pouvez-vous rappeler le nombre de points pris en compte pour le code 2 ?**
 - Les anciennes attestations de 66% à durée indéterminée sont toujours valables.
 - Il faut au minimum 9 points dans le fondement 2, lorsque ce dernier est le seul fondement repris sur l'attestation.
 - Si fondement 1 et fondement 2 < à 9 points, la reconnaissance est valable pour l'attribution d'un code 2.
 - Le secteur a demandé des statistiques sur les pertes d'autonomie (en dehors d'un code 2). Il est donc utile d'indiquer les points dans le tableau même si < à 9.
- **Les enfants peuvent-ils être considérés « bénéficiaires » ?**
 - NON, les enfants, toujours à charge, doivent être mentionnés dans la composition du ménage afin de déterminer le code barémique. Par contre, on tient maintenant compte de leur présence dans la typologie de la situation. Les enfants sont considérés dans l'analyse de la situation mais non pas comme bénéficiaire.
 - La typologie reprend l'ensemble des personnes concernées, y compris les enfants.
 - Rem : une famille monoparentale avec des enfants à charge n'est pas une situation de multi bénéficiaires.

REVENUS MENSUELS

- **Doit-on tenir compte dans le calcul des revenus d'une allocation du fonds des maladies professionnelles ?**
 - Il doit être effectivement pris en considération **TOUS** les revenus y compris ce type d'indemnités. **Les seules exceptions** sont à ce jour, **les allocations familiales** (normales ou majorées), le taux d'entretien versé à la famille d'accueil par le SAJ, le CPAS ou l'AWIPH, les pensions militaires et rentes liées à des faits de guerre et enfin le BAP (budget assistance personnelle) versé par l'AWIPH.
- **Frais d'hébergement ? Peut-on les déduire ?**
 - Si lors de l'enquête, la personne séjourne bien dans une structure résidentielle, la facture d'hébergement peut être déduite, hors supplément.
- **Pour les allocations familiales, faut-il une copie du jugement pour la pension alimentaire? Non.**

Exemples de situations :

- Une dame, âgée de 70 ans, vivant avec sa fille handicapée (attestation conforme) et placée en accueil de jour dans un centre. Application d'un code 3, prise en compte d'un tiers des allocations de la fille. Il peut également être déduit un tiers du coût du centre de jour.
- Une dame de 85 ans vivant seule, son mari est hébergé en maison de repos. Application d'un code 1, prise en compte de la totalité des revenus du couple et déduction des frais d'hébergement uniquement.
- Lors du décès d'un conjoint, la pension n'est plus versée jusqu'au calcul du nouveau montant. Il faut calculer le taux horaire en fonction des revenus du moment, et donc pour la plupart, la pension doit être recalculée. Dès que la personne reçoit le montant de sa nouvelle pension, il y a lieu de fixer le nouveau taux horaire.

TYPLOGIE DE LA SITUATION

- **Enfants à charge :**
Une maman avec un fils de 22 ans, étudiant, qui est toujours à sa charge, faut-il en tenir compte dans le calcul du code?
 - Même si l'enfant a plus de 18 ans, dès lors qu'il bénéficie encore des allocations familiales, il est toujours considéré à charge.
- **En cas de garde alternée?**
 - Tout dépend du moment de l'intervention de l'AF et de son intensité en faveur de la famille : si c'est lors de la présence des enfants au domicile, il faut considérer qu'ils sont à charge.
 - Est-ce une famille monoparentale dans ce cas-là ? oui.
- La référence à la personne handicapée dans la typologie n'est plus celle de l'ancien dossier social. Avant on ne pouvait pas être handicapé et âgé, maintenant, on a la possibilité de cumuler toutes les situations. Il est possible de faire le choix entre un handicap temporaire ou définitif.
- **Si un enfant a un handicap, l'indique-t-on dans la typologie de la situation alors qu'il n'est pas bénéficiaire?**
 - Oui. Idem pour toutes autres difficultés que connaît l'enfant. Il s'agit bien d'identifier la situation et non pas le ou les bénéficiaires.
- **Relie-t-on la difficulté à un des bénéficiaires ?**
 - Non (sauf catégorie mineur ou majeur), mais il y a des endroits dans le dossier social où vous pouvez indiquer et décrire la situation de manière plus précise pour votre gestion de la situation sociale.
- **Prise en charge globale du CPAS (« suivi CPAS »)? Est-on dans une guidance éducative, budgétaire, suivie régulièrement pour une recherche emploi ?**

Il y a un suivi par un travailleur social du CPAS. Il ne faut pas nécessairement une intervention de tous les services du CPAS ; il faut au moins autre chose et de manière régulière qu'une aide sociale RIS ou financière. Ex. suivi par un service de médiation de dettes.
- **Si le CPAS intervient dans le paiement des factures ?**
 - Non, ce n'est pas un suivi mais une intervention financière.

ENVIRONNEMENT

- **Que signifie point de vue du bénéficiaire et point de vue du travailleur ?**
 - Distinguer les infos utiles au travail de l'AF : facilité d'accès pour les AF (parking, etc). On peut habiter un appartement ultra équipé et adapté pour le bénéficiaire en plein centre ville sans possibilité de se garer. Ce point n'est pas obligatoire dans l'enquête.

CONTRIBUTION FINANCIERE

- **Documents à faire signer. Comment fait-on dans une famille pour une première prise en charge ?**
 - Vous avez un délai de 15 jours et vous y retournez pour faire signer.
- **Quid de l'utilisation d'un scanner portable ?**
 - Sur place, vous pouvez scanner les extraits de banque, preuves de handicap, ... preuves de revenus.
 - Le scanning du dossier social est autorisé.
 - Un seul exemplaire de la convention est signé par les parties : l'exemplaire est laissé au bénéficiaire et scanné pour être enregistré informatiquement par le SAFA et mis à la disposition de l'inspection à sa demande.
- La personne refuse de fournir les pièces justifiant de ses revenus
 - Application du barème à 7,81 €.
- **Dans l'attente des pièces ?**
 - facturation à 7,81 €
 - Même si le SAFA sait qu'elle ne pourra pas payer ?
 - Oui mais le service peut décider de suspendre la facture ou de rétroagir, en fonction de sa politique dès lors que la réglementation ne mentionne pas de règle en la matière, sauf de réclamer sa contribution au bénéficiaire. Le délai de facturation peut être aménagé par le service. Si la contribution est à la baisse, envoi d'un courrier au bénéficiaire avec mention du nouveau montant. Soit rien n'a encore été facturé, soit vous remboursez pour la période couverte par les pièces justificatives. Toutes les possibilités sont envisageables.
- **Si une personne prévient qu'elle a une réduction de ses revenus en cours de mois, à partir de quand facturer au nouveau taux ?**
 - la législation ne précise rien. Donc à partir de la date de modification des revenus ou au 1^{er} du mois suivant.
- **Si une personne a des revenus supérieurs, faut-il les pièces justificatives ?**
 - Non, dans le cadre de la simplification administrative, la situation est à considérer comme dans le cas du refus et donc 7,81 €.

CONTRIBUTION FINANCIERE et CONVENTION

- **Quid d'un seul ou de deux formulaire(s) ?**
 - Pour ne pas multiplier les documents, et ajouter au document relatif à la contribution financière une convention signée par les parties qui serait une pièce supplémentaire au dossier, l'administration propose de simplifier en ne conservant qu'un seul document intitulé « contribution financière et convention » comportant toutes les mentions utiles et nécessaires comme proposé dans la circulaire et ses annexes. Vous pouvez utiliser cette fiche unique avec les 4 mentions, ce qui réduit le nombre de documents.

- **Que fait-on si le taux diminue ?**
 - Une simple lettre annonçant la diminution suffit. Il ne faut surtout pas modifier les documents existants et déjà signés.

- **S'il s'agit d'une augmentation ?**
 - Il faut refaire signer le document.

- **Y a-t-il une forme de courrier pour annoncer la diminution du taux ?**
 - Non, libre choix des services.

DIVERS :

- **De quel délai maximum dispose un SAFA pour rédiger l'enquête sociale après la première visite ou mise en place de l'aide (ex : une sortie d'hôpital qui nécessite une mise en place de l'aide urgente) ?**
 - « Une enquête sociale doit être réalisée préalablement à toute intervention, même pour la distribution de repas, par le travailleur social attaché au service (...). Pour permettre de répondre aux cas d'urgence, les services pourront déroger à l'obligation d'enquête sociale préalable. Cette situation devra être régularisée dans un délai de 15 jours à dater de la première intervention. » CIRC « DECR2009/1 ».

- **Dans le cas de « soins palliatifs », doit-on disposer d'une attestation » alors que l'aide est inférieure à 250 h?**
 - NON. Mais si le service ne dispose pas de cette attestation, la situation ne peut être prise en compte dans les statistiques en tant que « soins palliatifs »
 - Pour rappel, en cas de soins palliatifs reconnus par l'attestation telle que visée à l'article 241 §2 du CWASS et définie à l'article 3 de l'A.R. du 2/12/1999 et , celle-ci n'est valable que 3 mois maximum.

- **Nous effectuons des heures inconfortables jusque 22 h, serons-nous financés?**

La réglementation ne pose aucune condition sur la tranche horaire de travail d'une aide familiale. Toutefois, les services doivent respecter les conventions collectives du secteur.

L'aide familiale travaille de jour, seule la garde à domicile peut travailler de jour et/ou de nuit (22h à 6 h). (CCT du 19/03/2009 fixant les conditions de travail).

Ensuite, seules certaines heures dites inconfortables bénéficient d'un complément de subvention pour majoration du salaire de l'aide familiale (par exemple entre 18 h et 21 h 30). La demi heure entre 21h30 et 22 h sera donc subventionnée mais seulement à raison du forfait de base, et de toute façon jamais au-delà de 22h.

- **Y a-t-il un changement pour le formulaire dérogation ?**
 - Non mais il convient de se référer au document du Service public de Wallonie et plus au document de la Communauté française, ce dernier a été abrogé il y a plus de 18 ans !

- **Pour l'enquête repas, y a-t-il nécessité de remplir tout le dossier social ou uniquement le formulaire « enquête repas » ?**
 - Le formulaire de l'enquête repas figure dans la circulaire. Dans ce cas, s'il n'y a que distribution de repas, il ne faut compléter que l'enquête correspondante et non pas le dossier social.

- **L'administration a-telle été contactée par les sociétés informatiques pour le dossier social ?**
 - L'informatisation du dossier social n'est pas encore obligatoire. Il s'agit surtout de l'appliquer concrètement.
 - Les services qui ont une informatisation interne ou externe, peuvent, bien sûr, l'informatiser et le dématérialiser, pour autant que l'inspection puisse y accéder.
 - Enfin, lorsque le rapport d'activité sera défini, il y aura lieu de comptabiliser les situations en fonction des critères inscrits dans le dossier social, afin de disposer de statistiques permettant une meilleure connaissance de la population aidée par un SAFA.

- **Il faut un seul numéro de bénéficiaire par situation. Dans le cas d'un couple dont l'un des membres est admis en maison de repos, que fait-on ?**
 - Le numéro est unique pour chaque situation. Dans le cas mentionné, le numéro de bénéficiaire est conservé mais si le bénéficiaire placé en maison de repos décède, il s'agit d'une nouvelle situation et de changer le numéro de bénéficiaire.

- **Si quelqu'un ne prend plus les services d'une aide familiale durant 6 ans, doit-on prendre le même numéro qu'avant lorsqu'il réactive son dossier ?**
 - Oui.

- **Quand faut-il effectuer une révision ?**
 - Pas pour une modification mineure. Il faut que le plan d'aide connaisse un changement tel qu'il n'a plus rien à voir avec le précédent. Il est alors raisonnable d'effectuer la révision lors d'une visite sur le terrain.

- **En cas de charges importantes pour les médicaments, comment les inclut-on ?**
 - La déduction est faite lorsque les frais relatifs aux médicaments grèvent réellement le budget de la personne.
Le cas échéant, il appartient au bénéficiaire de demander à la mutuelle une attestation précisant que le MAF est atteint. Le montant du MAF est alors divisé par 12. En cas de difficultés financières majeures, le travailleur social peut demander au service social du CPAS s'il peut intervenir. En dernier recours, il reste l'introduction auprès de la Direction de la Famille d'une demande de dérogation au barème.

- **Quid AVJ et IHP ?**
 - On accepte qu'une AF intervienne en AVJ pour autant que ce ne soit pas les mêmes missions que celles de l'éducateur.

- **Demandes de dérogation et CCSD**
 - L'administration souhaiterait que les situations familiales en dérogation à l'intensité puissent être supervisées par un Centre de Coordination d'aide et de soins à domicile.

PRÉCISIONS DE L'ADMINISTRATION:

Cette liste de Questions réponses est évidemment loin d'être exhaustive. Elle sera régulièrement alimentée de vos questions à venir, auxquelles nous vous répondrons personnellement dans un premier temps, avant de les insérer dans ce document à partir du moment où elles peuvent concerner tous les services.

L'évolution du nouveau dossier social a été demandée par les fédérations qui représentent les services. Son élaboration a été faite en collaboration avec les fédérations et l'administration.

L'ancien dossier ne reflétait pas les situations complexes. Maintenant, on peut pointer les liens qui existent entre un type d'aide et un profil de personne et mettre en évidence la complexité des situations. On pourra dès lors avoir une photographie de la clientèle des SAFA : Quel type d'aide ? Quels sont les besoins rencontrés ?

Le rapport d'activité sera dès lors un outil qui pourra orienter le gouvernement à prendre des mesures nécessaires comme par exemple, aboutir à un meilleur encadrement.

La collaboration des travailleurs sociaux des services est nécessaire. Il est donc important de remplir consciencieusement l'enquête sociale.