

l'associatif. Pouvez-vous préciser ce que vous entendez exactement par-là?

Concernant les questions budgétaires, vous nous aviez déjà exposé, dans le cadre du contrôle du budget 2016, l'augmentation de l'indemnité journalière que vous aviez obtenue pour un certain nombre d'accueillantes. Pour 2017, je ne suis pas sûre d'y voir très clair. Pouvez-vous nous expliquer ce que les 4 millions sont devenus pour l'année 2017? J'entends que votre objectif est de parvenir à 400 accueillantes en 2018 et que vous vous engagez à aller plus vite, mais je voudrais d'abord comprendre votre vision des dépenses pour les 4 millions d'euros de 2017.

Mme Alda Greoli, vice-présidente et ministre de la Culture et de l'Enfance. – Je suis bien consciente, comme tout le monde dans la plateforme, que les avancées mises en place ont des conséquences non négligeables sur les budgets de la Communauté française. Cependant, cet enjeu en valait la peine et je suis contente que tout le monde s'en soit finalement rendu compte!

Par ailleurs, il est vrai que dans le cadre de la négociation spécifique de ce contrat de travail pour les services organisés à partir des centres publics d'action sociale (CPAS) ou des communes, il est impossible de rentrer dans un statut complet de la fonction publique. Je souhaite vraiment que nous négociions sur des bases correctes et respectueuses des personnes, celles qui ont été négociées dans le cadre de la Commission paritaire 332. Je souhaite également que ce dossier aboutisse et que les 400 premières personnes sentent que nous avons progressé. J'ai envie que les négociations tant du côté des pouvoirs publics que du côté associatif avancent rapidement. Mais je n'ai pas envie que ces négociations-là retardent la mise en route du test.

En 2016, quatre millions d'euros ont été utilisés pour augmenter de 18 à 20 euros environ l'indemnité journalière de la couverture. En 2017, les quatre millions seront donc aussi affectés à conserver ces 10 % d'augmentation de l'indemnité journalière.

En outre, nous devons prendre en compte le développement informatique. Je rappelle que l'Office de la naissance et de l'enfance (ONE) doit pouvoir indemniser différemment celles qui restent dans un statut avec une indemnisation journalière, et fournir aux associations et aux pouvoirs organisateurs publics ou associatifs, qui deviendront employés, les moyens nécessaires pour interpellier et interroger l'ONE et l'Office national de sécurité sociale (ONSS), afin de couvrir les salaires. Ainsi, les quatre millions servent à la mise en route, à la préparation et à la mise en place du test. Nous verrons s'il y aura un solde en fin d'année. Toutefois, les 10 % sont bien conservés en 2017.

Mme Valérie Warzée-Caverenne (MR). – Madame la Ministre, je vous remercie pour ces

compléments d'information. J'ajouterai cependant qu'il nous faut rester attentifs à la situation des accueillantes. Les situations de terrain sont bien entendu multiples, et il ne faudrait pas que la mise en place du statut précarise certaines accueillantes, comme j'ai pu le lire dans la presse. Vous ne vous êtes pas vraiment exprimée sur l'avantage fiscal dont elles bénéficient aujourd'hui, alors qu'elles risquent de gagner moins demain sous nouveau statut.

Mme Alda Greoli, vice-présidente et ministre de la Culture et de l'Enfance. – C'est en effet une question importante. Je ne sais pas à quel article de presse vous faites référence, mais je ne voudrais pas que ce nouveau statut soit mal compris. Outre la nécessité de vérifier la validité des contrats, la raison pour laquelle nous ne faisons pas directement passer toutes les accueillantes dans ce statut tient au fait que certaines d'entre elles, en particulier les plus âgées, connaissent une situation familiale telle que le passage à un contrat de travail entraîne une perte d'indemnisation pour leur conjoint au chômage, en invalidité ou en prépension. La sortie du statut précaire vers un statut d'employé est donc étalée sur une durée maximale — je dis bien maximale, mais tant mieux si le processus est plus rapide — de dix ans. Cela permettra aussi de gérer les situations de personnes qui seraient pénalisées socialement et financièrement par ce statut. Je rappelle que la Belgique n'a pas encore atteint l'individualisation complète des droits et qu'il existe donc un certain nombre de situations dont il est tout à fait normal de tenir compte. Le but n'est évidemment pas d'appauvrir qui que ce soit, et nous y sommes bel et bien attentifs.

Mme Valérie Warzée-Caverenne (MR). – Merci pour ces précisions, Madame la Ministre. Vous avez aussi parlé des CPAS dont certains gèrent des services d'accueillantes. Veuillez également à ne pas transférer la charge sur ces CPAS et autres ASBL responsables de ces services.

M. le président. – Les incidents sont clos.

4 Interpellation de Mme Christie Morreale à Mme Alda Greoli, ministre de la Culture et de l'Enfance, intitulée «Fermeture de la crèche "Les Farfadets" à Chênée» (Article 79 du règlement)

5 Interpellation de Mme Valérie Warzée-Caverenne à Mme Alda Greoli, ministre de la Culture et de l'Enfance, intitulée «Processus de fermeture des milieux

d'accueil en Fédération Wallonie-Bruxelles» (Article 79 du règlement)

6 Interpellation de Mme Catherine Moureaux à Mme Alda Greoli, ministre de la Culture et de l'Enfance, intitulée «Procédure de fermeture des milieux d'accueil» (Article 79 du règlement)

M. le président. – Ces interpellations sont jointes.

Mme Christie Morreale (PS). – Le 25 septembre dernier, le comité subrégional de l'Office de la naissance et de l'enfance (ONE) de Liège prenait la décision de suspension immédiate de l'autorisation d'accueil de la crèche «Les Farfadets» à Chênée, en application de l'article 60 du règlement du 25 janvier 2017 de l'ONE relatif à l'autorisation d'accueil. Cette décision a plongé les parents d'une trentaine d'enfants dans un profond désarroi, dès lors qu'ils se sont retrouvés du jour au lendemain sans lieu d'accueil pour leur(s) enfant(s).

Quelques jours auparavant, à savoir le 21 septembre, un courrier les informait qu'une suspension préventive de l'autorisation de la crèche était envisagée en raison de pratiques pédagogiques non conformes constatées lors des visites les 14 et 15 septembre. Quatre jours plus tard, c'est la suspension immédiate qui est prononcée pour une période de deux mois. Le timing est un peu surprenant: si les faits reprochés sont suffisamment graves pour enclencher une procédure de suspension préventive, dix jours se sont écoulés avant d'en informer les parents. Le délai pose question.

Le 29 septembre, les parents ont été reçus au siège du comité pour une réunion d'information. Ils ont pu, à cette occasion, exprimer leurs inquiétudes, notamment quant à la prise en charge et l'accueil de leur(s) enfant(s). Les parents présents ont également décidé de réaffirmer leur confiance à ce milieu d'accueil, ajoutant que la décision de fermeture immédiate leur paraissait excessive. Ils ont formulé plusieurs propositions qu'il n'a apparemment pas été possible de mettre en place, notamment le maintien des activités avec mise en demeure d'un mois et le maintien du suivi renforcé ainsi que le remplacement de la directrice par l'envoi d'une puéricultrice pour pallier l'absence de la cheffe d'établissement qui remplissait également le rôle de puéricultrice.

L'ONE a également été sollicité pour trouver des places d'accueil disponibles. La procédure était en cours. Aucune solution n'a encore été trouvée pour plusieurs enfants (sept familles sont

encore concernées), ce qui entraîne d'importants chamboulements dans la vie familiale et professionnelle des parents. Par ailleurs, la direction réfute les différents arguments avancés par l'ONE pour justifier cette suspension.

Dans votre réponse à ma question d'actualité, vous m'affirmiez que la crèche était sous accompagnement depuis janvier 2016. Des griefs ont-ils été formulés par des parents depuis lors? Madame la Ministre, derrière cet exemple concret de fermeture d'un milieu d'accueil, des questions plus fondamentales se posent: est-il normal que l'ONE exerce à la fois la surveillance, statue sur les faits et constitue la seule instance de recours de sa propre décision? Si l'article 60 du règlement susmentionné prévoit que la décision de l'ONE est motivée et prise après un contact avec la direction du milieu d'accueil, qu'en est-il d'une consultation des parents?

Si l'article 60 du règlement susmentionné prévoit que la décision de l'ONE est motivée et prise après un contact avec la direction du milieu d'accueil, qu'en est-il d'une consultation des parents? En effet, aux termes de l'article 85 de l'arrêté du gouvernement de la Communauté française portant réglementation générale des milieux d'accueil du 27 février 2003, l'Office considère les parents comme des partenaires. L'Office doit procéder à une enquête auprès de ces derniers, qui doivent par ailleurs être tenus informés de toutes les décisions prises à cet égard. Dès lors, les parents des enfants ont-ils été reçus? Si oui, l'ont-ils été avant ou après la prise de décision? Le fait qu'ils ont réaffirmé leur confiance en ce milieu d'accueil a-t-il été pris en compte?

L'ONE ne pourrait-il pas prévoir une cellule pour accompagner les parents après une fermeture en urgence? C'est sans doute un des enseignements que l'on peut tirer de cet événement. Les faits de violence et de comportements inadaptés sont fort rares, de même que les fermetures. Des mesures ont déjà été prises et il faut saluer l'évolution de la prise en charge et de l'accompagnement par l'ONE. Je sais que ma collègue, Mme Moureaux, y a également été attentive ces dernières années. Ne pourrait-on cependant pas améliorer encore les choses? La majorité des milieux d'accueil sont en effet déjà saturés. On est donc en droit de se demander comment ces parents vont retrouver rapidement une place d'accueil pour leurs enfants.

La question des dérogations m'a aussi été posée assez souvent. Quelles sont les conditions précises de ces dérogations? Si un milieu d'accueil collectif peut accueillir un lit supplémentaire parce qu'il dispose de l'espace nécessaire, mais qu'il n'y a pas d'agrément, est-ce qu'un octroi est envisageable dans ce genre de situation exceptionnelle? Peut-on envisager une politique proactive d'accompagnement personnalisé des parents en fonction des critères géographiques et du projet pédagogique? Une des

particularités de ce milieu d'accueil était sa dimension écologique. Son projet était de ce point de vue relativement alternatif. Peut-être faut-il faire évoluer les règles de part et d'autre et faire en sorte de s'inscrire dans des démarches plus écologiques et respectueuses de l'environnement que ce qui existe aujourd'hui.

Enfin, Madame la Ministre, il est évident que le bien-être des enfants est notre priorité à tous. Dès lors, j'agis dans cette perspective et demande qu'une solution d'accueil soit rapidement mise en place pour ces enfants, qui sont sans doute déstabilisés par cette fermeture et qui doivent rapidement bénéficier d'un encadrement de qualité.

Mme Valérie Warzée-Caverenne (MR). – Madame la Ministre, voici deux semaines, lors de la séance plénière, nous vous avons interrogée sur la fermeture du centre d'accueil «Les Farfadets» à Chênée. Comme ma collègue, j'ai ensuite déposé une question orale pour assurer le suivi de ce dossier. Depuis lors, j'ai recueilli des informations auprès des personnes concernées et ai pris connaissance des réponses formulées par l'ONE dans la presse. Les réactions ne vont pas toutes dans le même sens. D'un côté, les parents ne comprennent pas la décision qui a été prise, souhaitent la réouverture du milieu d'accueil incriminé et maintiennent que ceux qui ont déposé des plaintes l'ont fait principalement pour des motifs financiers. De l'autre côté, l'ONE et son comité subrégional de Liège évoquent le comportement inapproprié d'une directrice.

J'ai lu et entendu les arguments des uns et des autres. Cependant, j'estime que notre rôle n'est pas de nous prononcer sur le bien-fondé de cette décision de fermeture. D'ailleurs, comment être certains que nous disposons de tous les éléments pour pouvoir émettre un jugement? D'autres instances sont mieux armées que nous pour cela.

Par ailleurs, je comprends tout à fait que l'ONE ne souhaite pas prendre de risque avec les enfants. Dès lors que des risques existent pour leur intégrité physique ou psychique, il est salutaire que l'ONE prenne une telle décision, même si cela suscite l'incompréhension des parents. Avec le recul, ceux-ci se rendront compte que la décision fut prise dans l'intérêt de leur enfant. Qui aurait été responsable en cas d'événements tragiques? Qu'auraient pensé les parents en apprenant que l'ONE était au courant des tensions existant au sein de ce milieu d'accueil?

Si notre rôle n'est pas de nous prononcer sur la décision, il est par contre de notre ressort de nous inquiéter des conditions dans lesquelles cette fermeture fut actée et des solutions proposées aux parents alors que ceux-ci n'ont eu que quelques jours pour se retourner, dans la précipitation. Pour les parents des «Farfadets», il est sans doute trop tard. Toutefois, pour l'avenir, des éléments devront être revus.

Avez-vous répondu au courrier envoyé par les parents? Hier soir, j'ai reçu une copie de la lettre que vous leur avez adressée. Je dispose donc d'un premier élément de réponse. Y a-t-il eu d'autres échanges à votre niveau? Pour reprendre les questions formulées par les parents dans ce courrier, que pensez-vous du fait que l'ONE exerce la surveillance, statue sur les faits, établit des sanctions et constitue la seule instance de recours vis-à-vis de ses propres décisions? Des réflexions ont-elles déjà été menées à ce sujet?

Est-il acceptable que les parents ne soient entendus à aucun moment lors de la procédure de suivi, alors qu'ils sont peut-être les mieux placés pour témoigner du vécu de leurs enfants dans un lieu d'accueil? Je sais que ce sont les enfants qui passent leur journée dans ce dernier, mais, comme on me l'a fait remarquer hier, l'accueil se déroule durant deux heures le matin, une heure durant le temps de midi et encore deux heures le soir. Il y a aussi des périodes d'adaptation des enfants. Les parents défilent donc dans le milieu d'accueil toute la journée et aucun n'a été témoin de faits interpellants. Je retiens des contacts que j'ai eus avec eux qu'ils déplorent notamment avoir été complètement dépossédés du processus de décision. Ils ont l'impression qu'on les a entendus alors que la décision avait déjà été prise.

Confirmez-vous que les procédures suivies par l'ONE dans ce genre de cas prévoient une mise en demeure possible du milieu d'accueil? Y a-t-il eu des mises en demeure des milieux concernés? Dans l'affirmative, n'aurait-il pas été judicieux d'informer les parents? Si on peut aisément comprendre qu'on ne les prévienne pas dès le départ des procédures de surveillance ou de suivi renforcé, ne faudrait-il pas les informer dès que possible lorsqu'une décision est prise? Quelle procédure est-elle alors prévue? Par ailleurs, comme le suggèrent les parents, ne faudrait-il pas envisager, au sein de l'Office, des procédures concrètes d'aide aux parents ou aux milieux d'accueil en difficulté, afin de répondre à l'urgence?

Pour revenir au cas qui nous occupe, une solution a-t-elle été trouvée pour les enfants et leurs parents? Comment l'ONE a-t-il aidé ces derniers? D'après mes informations, il a fait des recherches sur les milieux d'accueil situés dans les cinq kilomètres autour de celui de Chênée. Est-ce exact? L'ONE s'est-il renseigné sur les milieux d'accueil situés à proximité du domicile des parents? S'est-il par exemple penché sur les trajets entre le domicile et le lieu de travail des parents?

L'ONE a-t-il informé les milieux d'accueil renseignés aux parents et donc susceptibles d'accueillir leurs enfants des possibilités de dérogation qui s'offraient à eux dans ce cas précis? Quelles sont les procédures de dérogation dans ce cas? D'après les parents, l'ONE leur a demandé de préciser eux-mêmes aux milieux d'accueil qu'ils pouvaient bénéficier de ces dérogations. Pourquoi

l'Office n'a-t-il pas entrepris lui-même ces démarches? Ne dispose-t-il pas d'un formulaire type à transmettre?

Comme je l'ai dit, j'ai reçu hier soir copie du courrier que vous avez adressé aux parents. En ce qui me concerne, je n'ai rien lu concernant les solutions alternatives qui pourraient être proposées aux parents. Je m'en inquiète et je m'en étonne connaissant la détresse dans laquelle se trouvent les parents dans une telle situation.

Pour conclure, je voudrais reprendre deux mots: «abandon» et «violence». «Abandon», car les parents se sont littéralement sentis abandonnés par l'ONE. Leur milieu d'accueil a été fermé et les solutions proposées semblaient inappropriées. «Violence», car des parents qui confiaient leur enfant à un milieu d'accueil se sont vus signifier du jour au lendemain que celui-ci n'était pas ou plus apte pour cette mission. Les parents avaient pourtant créé des liens entre eux et avec le personnel de la crèche et, du jour au lendemain, tout s'arrête! Je peux vous certifier que certains ont évidemment eu du mal à trouver le sommeil ces derniers jours.

Mme Catherine Moureaux (PS). – La fermeture d'un milieu d'accueil est toujours un échec: pour l'ONE, puisqu'il y a des procédures d'accompagnement et toute une série de mesures en amont de la fermeture; pour le pouvoir organisateur qui n'a été capable de se conformer aux réglementations que la Fédération Wallonie-Bruxelles a édictées; pour les parents, qui se retrouvent sans crèche. Si la fermeture d'un milieu d'accueil est toujours un échec, mais c'est une procédure qui doit exister. Je vous encourage — dans la continuité du travail qui est le mien depuis le début de la législature — à garantir la sécurité de nos enfants dans les crèches, même si cela passe par une fermeture. Aujourd'hui, j'ajouterais que la situation de saturation augmente encore l'impopularité de la fermeture. C'est un cercle vicieux très grave: nous ne pouvons en aucun cas accepter que des enfants soient en danger dans les structures que nous contrôlons parce que nous n'arrivons pas à ouvrir suffisamment de places en crèche.

Mme Alda Greoli, vice-présidente et ministre de la Culture et de l'Enfance. – Il s'agit d'une fermeture temporaire.

Mme Catherine Moureaux (PS). – Certes, mais pour les parents, ce n'est ni plus ni moins qu'une fermeture. J'avais déjà eu l'occasion de vous interroger sur la question de l'accompagnement des familles. Celui-ci est d'autant plus important dans le contexte que j'ai décrit: l'ONE doit de plus en plus prendre ses responsabilités, d'aller visiter, d'être proactif dans l'accompagnement des parents et de s'assurer que la fermeture, échec, ne soit pas finalement une pénalisation majeure pour les enfants.

Je vous encourage donc à faire preuve d'une très grande proactivité, à faire en sorte que les fermetures restent rares et à ce qu'il y ait toujours davantage de visites et de contrôles. Dans ce contexte et dans la continuité des questions posées par mes collègues, j'aimerais savoir de quelle manière vous travaillez avec les autorités communales. Sont-elles averties en amont en cas de fermeture imminente, temporaire ou définitive? Quel est le rôle du bourgmestre à ce sujet? Nous avons beaucoup parlé de leur rôle pour les crèches et les milieux d'accueil non agréés à Bruxelles. Un texte est passé ici, un autre à Bruxelles et le protocole en vigueur aujourd'hui prévoient d'avertir le bourgmestre de la commune concernée. Dans les cas plus classiques, qu'en est-il du rôle du pouvoir local dans la gestion de la fermeture et de l'accompagnement des parents?

Quelles mesures ont-elles été mises en place pour trouver, dans ce cas précis, un nouveau milieu d'accueil aux enfants concernés? J'avais été assez effarée de votre réponse à Mme Morreale, en réunion plénière, le 4 octobre. À mes yeux, l'article 65 de l'arrêté encadrant les missions de l'ONE est assez clair: «En cas de suspension ou de retrait de l'autorisation, l'office met tout en œuvre pour assurer l'accueil des enfants dans un autre milieu d'accueil.» Je partage l'interrogation de mes collègues sur l'idée que l'ONE, dans sa proactivité — que j'appelle de mes vœux —, pourrait au moins parvenir à formuler des dérogations. Dans le cas spécifique des fermetures temporaires, cela ne me semble pas très compliqué à mettre en place. Ceci permettrait aux quelques familles qui ne parviennent pas à se retourner d'avoir une place dans d'autres milieux d'accueil. Je vous invite donc à envisager cette piste, de manière proactive et sous l'égide de l'ONE. Je préconise un mécanisme à la fois souple et clair qui serait de bon aloi pour pouvoir continuer à travailler sereinement, à fermer quand cela est nécessaire et à ne pas prendre en otage — expression galvaudée ces derniers temps — nos enfants et les familles dans ce dossier important.

M. le président. – La parole est à Mme Trachte.

Mme Barbara Trachte (Ecolo). – Madame la Ministre, j'ai aussi été interpellée par la situation de la crèche «Les Farfadets» à Chênée. Je ne rentrerai pas dans le débat sur les raisons et le bien-fondé de la fermeture de la crèche. Notre rôle n'est pas de trancher. Il va de soi que la sécurité et le bien-être des enfants dans les milieux d'accueil sont notre priorité à tous et doivent être contrôlés par une autorité qui ne soit pas le milieu d'accueil lui-même ou les parents. Il faut qu'une autorité neutre s'en charge et c'est bien sûr le rôle de l'ONE. Je ne pense pas que les parents doivent être informés de toutes les démarches et de tous les contrôles de l'office au moindre signalement. Néanmoins, j'ai été surprise à la lecture de la réponse que vous avez faite en séance plénière à

mes collègues qui vous interrogeaient à ce sujet lors des questions d'actualité. Vous avez dit qu'il était de notre responsabilité de bien différencier l'information des parents et la sécurité des enfants.

Il s'agit peut-être des nécessités liées à une réponse qui doit être brève à des questions d'actualité qui vous ont poussée à dire cela. Mais je pense qu'il existe un lien clair entre la sécurité des enfants et une nécessité d'informer un minimum les parents à ce sujet. J'imagine qu'aujourd'hui, dans votre réponse plus étoffée, vous pourrez nuancer vos propos.

Ce qui frappe dans ce dossier, c'est certainement la brutalité de la décision. Certes, pour des raisons de sécurité, nous pouvons comprendre qu'une fermeture ou une suspension puisse intervenir de manière brutale. Il est donc hors de question d'empêcher l'ONE de fermer un milieu d'accueil de cette façon. Mais ce qui frappe dans le dossier, c'est la brutalité de la décision et le déficit d'information des parents, ainsi que de suivi et d'accompagnement de ces derniers. Certes, une réunion avec les parents a bien eu lieu, mais je pense que nous pouvons tous nous accorder sur le fait que l'ONE peut et doit s'améliorer dans l'information des parents dans ce type de situations. Outre les questions déjà posées par mes collègues et relatives aux procédures de fermeture, à l'audition des parents et aux recours, je souhaitais vraiment vous interroger sur cet aspect.

L'ONE se défend en parlant d'une obligation de moyens d'aider les parents à trouver des solutions alternatives dans ce genre de situations. En l'occurrence, je pense que la manière dont cette obligation de moyens a été rencontrée est vraiment moyenne. (*Sourires*) Encore aujourd'hui, des parents m'ont dit qu'il était très difficile de contacter la personne chargée de communiquer avec les parents sur ce dossier et qu'ils se sont adressés à la ville de Liège pour notamment définir la liste des personnes éprouvant des difficultés à trouver une solution alternative. Il semble à tout le moins que l'ONE aurait pu être un peu plus proactif pour remplir cette obligation de moyens et aider les parents à trouver des places d'accueil. Il peut donc mieux réagir dans cette situation et j'ose espérer que celle-ci servira d'exemple à l'avenir.

Mme Alda Greoli, vice-présidente et ministre de la Culture et de l'Enfance. – Mesdames les Députées, il est bon, en effet, de refaire le point sur ce dossier qui peut être instructif à divers égards. J'ai bien reçu le courrier du collectif des parents de la maison d'enfants «Les Farfadets» située à Chênée. Je leur ai d'ailleurs répondu et certains d'entre vous, semble-t-il, ont une copie de mon courrier.

Lors de la séance plénière du 11 octobre dernier, je vous avais déjà rappelé que s'agissant d'enfants, le sujet est toujours délicat et la prudence doit être une priorité absolue. Le moindre

élément de suspicion impliquant la sécurité ou la santé des enfants déclenche une procédure qui prévoit la suspension de l'autorisation et la fermeture, temporaire généralement, du milieu d'accueil. Cette mesure de protection permet à l'ONE d'analyser la situation et de rencontrer les différentes parties concernées. Un recours a été introduit par le milieu d'accueil auprès du conseil d'administration de l'ONE. Selon les informations fournies par l'ONE, l'incident ayant entraîné la fermeture n'était pas le premier et ne résultait pas d'un différend entre le personnel de l'ONE et la codirectrice de la crèche.

Le milieu d'accueil «Les Farfadets» bénéficiait en outre d'un accompagnement plus spécifique de l'ONE depuis janvier 2016. En effet, d'autres remarques avaient déjà été formulées par les parents. Si elles ne nécessitaient pas une fermeture immédiate, elles confirmaient cependant l'importance de cet accompagnement. Pour votre information, des parents qui avaient formulé des remarques et déposé des plaintes auprès de l'ONE soutiennent aujourd'hui pleinement le milieu d'accueil sur Facebook. Les comportements évoluent donc parfois dans ce genre de situation.

Bien entendu, si les enfants avaient été exposés à un danger imminent, la suspension aurait été immédiate. Dans ce cas de figure, les faits relèvent d'une situation compliquée et d'un comportement inadéquat qui aurait pu avoir des incidences à plus long terme. J'entends vos réflexions et celles des parents concernant la position de l'ONE qui serait juge et partie dans ces procédures. Sachez que tout recours introduit est analysé par le conseil d'administration de l'ONE, qui n'est pas composé des mêmes personnes que celles siégeant au comité subrégional.

Si ce comité est bel et bien instauré par l'ONE, il est toutefois composé d'acteurs de terrain nommés sur proposition des services agréés par l'ONE et non de fonctionnaires de l'administration centrale de l'ONE. Ces instances sont groupées au sein d'une même institution, mais ce ne sont pas les mêmes personnes qui examinent les dossiers.

Je nourris par ailleurs une certaine obsession, que j'aimerais voir partagée, pour la différenciation des rôles d'opérateur et de régulateur. Dans le cas qui nous occupe, j'ai été moi-même attentive à ce que l'ONE ne soit pas à la fois juge et partie, puisque ce ne sont ni les mêmes personnes ni les mêmes instances qui examinent le dossier. Ces personnes sont choisies pour la complémentarité de leurs compétences dans les matières de l'enfance et de la gestion publique. Sachez d'ailleurs qu'il est déjà arrivé qu'une décision prise par un comité subrégional ne soit pas suivie par le conseil d'administration.

Dans ce cas précis, l'ASBL s'est déclarée en liquidation ce mardi. Elle ne s'est donc pas présentée à son audition et le recours n'a plus lieu

d'être non plus. Lors d'une suspension ou d'un retrait d'autorisation, la commune en est informée dans les jours qui suivent l'envoi de la notification au milieu d'accueil. Le coordinateur subrégional peut également se mettre en rapport avec l'échevin chargé de l'enfance ou avec le bourgmestre. Si le pouvoir organisateur introduit un recours contre la mesure de suspension ou le retrait d'autorisation, le bourgmestre est informé de la décision du conseil d'administration. Si le milieu d'accueil ne dispose plus d'autorisation de l'ONE, il ne peut plus accueillir d'enfants. En pareil cas, il appartient au bourgmestre de veiller à l'application de cette mesure, compte tenu de ses compétences se rapportant notamment à la sécurité, à la salubrité ou à l'hygiène.

Néanmoins, je comprends le sentiment des parents de ne pas avoir été entendus lors de la rencontre du 29 septembre. Ce genre d'événement est compliqué à gérer sur le plan humain. Cette réunion devait leur permettre de trouver des solutions ensemble. J'ai pris contact avec l'administration générale de l'ONE afin de pouvoir examiner la communication qui suit la fermeture — peu fréquente heureusement — d'un milieu d'accueil et de tirer des leçons de ces événements pour revoir le processus, la communication et l'accompagnement. Je reviendrai sur une série de dates à la fin de mon intervention.

Lors d'une suspension ou d'un retrait d'autorisation, l'ONE met tout en œuvre pour assurer la prise en charge des enfants dans un autre milieu d'accueil.

Dans les faits, cette tâche est confiée au secrétariat de l'accueil, sous la houlette du coordinateur subrégional. La collaboration de la coordination de l'accueil est également sollicitée en raison de sa connaissance du secteur. Dans ce cas précis, l'administration subrégionale de Liège a réalisé un relevé des places d'accueil disponibles dans les environs. Une liste a été transmise aux parents dans la semaine du 25 septembre afin qu'ils puissent prendre les contacts utiles. Lors de la réunion des parents du 29 septembre, des échanges individuels ont également eu lieu à ce sujet. Cette liste a ensuite été actualisée sur la base d'une zone géographique élargie. Chaque famille concernée a été contactée par téléphone. En date du 13 octobre, dix-neuf familles ont retrouvé une place d'accueil, deux familles n'ont entamé aucune démarche, deux familles n'ont pas répondu aux sollicitations téléphoniques et sept familles cherchent encore une place.

Par ailleurs, des contacts sont en cours avec la ville de Liège afin de vérifier si elle a la possibilité de solliciter un dépassement temporaire de la capacité d'accueil. Dans ce cadre, une deuxième demande a été adressée à la ville de Liège, le 4 octobre 2017, concernant la possibilité d'octroi de dérogations aux limites de capacité. La réponse, reçue le 10 octobre, précisait que les milieux d'accueil d'Outremeuse, du Sart-Tilman et des

Vennes pourraient faire l'objet d'une demande de dérogation. Six places pourraient ainsi y être proposées. La ville de Liège demande toutefois une rencontre préalable avec les coordinatrices d'accueil responsables pour Liège. Cette rencontre est prévue le 26 octobre 2017.

Les réflexions des parents par rapport à des procédures concrètes d'aide aux parents et/ou aux milieux d'accueil en difficulté sont intéressantes.

Mon cabinet ne manquera pas d'analyser les propositions et d'en discuter avec l'ONE parce qu'il est toujours possible d'améliorer les processus et qu'en l'occurrence, il est essentiel de se sentir écouté. Je voudrais préciser ma pensée après avoir répondu de manière succincte dans le cadre d'une question d'actualité. J'ai dit qu'il fallait faire attention à la manière dont nous communiquons. Comprenez que je ne fais pas la différence entre les parents et les enfants et que l'information des parents est effectivement essentielle.

Les milieux d'accueil sont gérés uniquement par des professionnels et je ne souhaite pas voir une forme de cogestion s'installer. Il faut éviter que le parent qui arrive le matin dise: «Aujourd'hui j'ai envie de ceci, demain j'aurai envie de cela». J'ai voulu mettre en évidence l'existence de responsabilités dans la gestion des professionnels. En ce qui me concerne, mon modèle d'organisation implique que je fasse la différence entre les professionnels qui ont la responsabilité de gérer et les parents qui peuvent, au travers d'un certain nombre de contacts, apporter des idées, voire donner leur avis. Je suis rarement en faveur de modèles de gestion qui s'apparentent plutôt à de la cogestion, car ils entraînent souvent la dilution des responsabilités.

Mme Christie Morreale (PS). – J'imagine que chacun réagira en fonction de ses propres questions. En résumé, nous devons tirer des enseignements de cet événement. Il est nécessaire de travailler sur la communication, mais aussi sur l'accompagnement des parents lors des fermetures, lesquelles sont, heureusement, assez rares. J'apprécie beaucoup le travail de proximité remarquable de l'ONE, avec lequel nous avons des liens privilégiés, notamment dans le cadre de nos responsabilités communales. En l'occurrence, des améliorations peuvent certainement être apportées. Fournir aux parents une liste des crèches et des places qui restent ouvertes constitue une solution. Mais si nous voulons que l'ONE soit un véritable partenaire des parents, nous devrions, dans des situations aussi exceptionnelles que celle-là, travailler davantage sur un suivi individualisé, également en fonction de la proximité et du projet pédagogique. Il convient de travailler en connexion avec l'ONE pour améliorer la situation.

Dans le cas d'une mise en demeure, les parents doivent être informés. En l'occurrence, il semble que cela n'ait pas été le cas, ce qui a surpris les parents. Un seul événement a visiblement

été invoqué. Or, selon vous, Madame la Ministre, plusieurs incidents ont fait l'objet d'un suivi renforcé depuis un certain temps, voire d'autres mesures.

Il faut, en outre, clarifier la situation quant aux possibilités de dérogation et informer l'ensemble des milieux d'accueil au sujet des dérogations qu'ils peuvent obtenir. Si l'espace est suffisant pour accueillir un lit supplémentaire, cela doit pouvoir être fait. L'information à ce propos différerait d'un milieu d'accueil à l'autre. C'est pourquoi nous devons améliorer la communication entre l'ONE, le pouvoir organisateur, la ville et votre cabinet. Chacun se sentait isolé dans ce dossier. Or, davantage de communication et d'échanges d'informations aurait permis une plus grande efficacité.

Enfin, plus globalement, il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'un projet pédagogique alternatif et innovant. Indépendamment des questions liées aux structures encadrantes faisant l'objet d'une fermeture, il est de notre responsabilité et de celle de l'ONE de faire preuve d'ouverture face à des projets innovants, alternatifs et écologiques, auxquels nous devons apporter notre soutien. Je reviendrai sur ce point ultérieurement.

Mme Valérie Warzée-Caverne (MR). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour vos précisions relatives aux différentes instances de l'ONE. Nous sommes d'accord sur le fait que les deux priorités sont la prudence et la sécurité des enfants.

Je rejoins Mme Morreale sur les procédures à mettre en place: tirons un enseignement de ce qui s'est passé. Informer les parents d'une mise en demeure me semble essentiel pour éviter que ces derniers ne soient pris au dépourvu.

S'agissant de l'accompagnement des parents sans solution de garde, vous avez évoqué la manière dont l'ONE s'y était pris. Néanmoins, l'actualisation de la liste est une réponse un peu courte. Il fallait peut-être aller plus loin et étendre les possibilités géographiques. Vous avez indiqué qu'une rencontre avec les crèches de la ville pour aborder la question des dérogations était prévue le 25 octobre, soit un mois après la décision de la fermeture. N'y avait-il pas moyen d'agir un peu plus rapidement?

Il faut également se pencher sur l'accompagnement des personnes qui travaillaient dans ce milieu d'accueil et leur indiquer les mesures à prendre pour envisager une réouverture. Vous avez en effet précisé qu'il s'agissait d'une fermeture temporaire. Le délai prévu doit-il obligatoirement être tenu ou est-il envisageable d'imaginer une réouverture anticipée au cas où une solution aurait été trouvée? Quoi qu'il en soit, il faut tout faire pour éviter que pareille situation se reproduise. Les procédures doivent être adaptées.

Mme Catherine Moureaux (PS). – Madame la Ministre, effectivement, la fermeture n'est pas une procédure fréquente, mais on doit pouvoir y recourir, et cette fermeture-ci doit nous permettre d'effectuer une analyse très critique de tout ce qui s'est passé et des améliorations à apporter au dispositif en vigueur à l'ONE.

Nous n'avons pas clôturé le débat sur la question de l'information plus en amont, sur la mise en demeure. Je ne suis pas sûre que Mme Morreale et vous soyez sur la même longueur d'onde à cet égard.

La lenteur des étapes relatives à l'accompagnement des parents m'interpelle. J'entends que la ville de Liège pourrait proposer une solution à six des sept familles à la fin de ce mois-ci, donc un mois après la fermeture. Je constate un manque de fluidité, une grande lenteur. Je me réjouis que des solutions émergent, mais on peut s'interroger sur la proactivité de l'ONE, sur sa capacité à anticiper la problématique et à proposer rapidement des solutions.

Mme Alda Greoli, vice-présidente et ministre de la Culture et de l'Enfance. – Je voulais vous éviter la litanie des dates, mais je vais quand même vous donner celles-ci.

Le 25 septembre, la décision de suspension préventive de l'autorisation d'accueil de la crèche «Les Farfadets» est prise par le comité subrégional de Liège. Le 26 septembre, cette décision est communiquée aux parents et ceux-ci sont invités à une réunion d'information qui doit avoir lieu le 29 septembre. La première liste est déjà envoyée à ce moment-là. Trente familles sont alors concernées. Le 28 septembre, une première demande est adressée à la ville de Liège pour envisager, en collaboration avec les agents de l'ONE, une dérogation à la capacité accordée. Le message reste sans réponse. Le 29 septembre, lors de la réunion d'information, certains parents affinent leurs critères pour trouver une solution d'accueil. Le 2 octobre, un courriel est envoyé à tous les parents pour leur demander de préciser leurs critères de recherche: commune, âge de leurs enfants, etc. Le 4 octobre, une deuxième demande est adressée à la ville de Liège. Cette fois, celle-ci répond et demande qu'une réunion soit organisée plus tard. Les 12 et 13 octobre, tous les parents qui ne se sont pas encore manifestés auprès de l'administration subrégionale de l'ONE Liège sont contactés, le but étant de savoir s'ils ont trouvé une solution. Huit familles sont encore à la recherche d'une solution, dont une qui attend de voir si la crèche «Les Farfadets» va rouvrir et une autre qui n'est pas pressée de trouver une solution d'accueil. Les 16 et 17 octobre, deux familles annoncent qu'elles ont épuisé la liste et cherchent des solutions alternatives. Le 18 octobre, une famille annonce avoir trouvé un milieu d'accueil. Il reste donc aujourd'hui sept familles qui n'ont pas trouvé de solution.

Je suis d'accord sur le fait qu'il est tout à fait possible d'apporter des améliorations, mais, au regard des dernières remarques formulées, j'ai estimé que cela valait la peine de rappeler les dates de manière exhaustive.

Mme Christie Morreale (PS). – Puisque vous indiquez les dates, je voudrais également donner quelques détails. Par exemple, les parents ont demandé que la liste des places disponibles proches de leur domicile leur soit communiquée par courriel, mais la personne de contact de l'ONE aurait refusé en arguant que cette liste devait leur parvenir par envoi postal et aurait ajouté qu'elle était en congé le 27 septembre. Ce n'était sans doute pas la réaction attendue par les parents en situation d'urgence et de détresse... Si la personne de contact de l'ONE leur a réécrit, par courriel, le 2 octobre pour demander les critères, c'est à leur demande.

Enfin, dernière précision, j'ai eu un contact avec le bourgmestre de la ville de Liège pour évoquer cet incident survenu sur son territoire, même si le milieu d'accueil ne relevait pas de la compétence de la ville. Il a évoqué une conversation tenue soit avec vous, soit avec votre cabinet, le but étant de prendre la main et de voir dans quelle mesure il pouvait trouver une solution très rapidement après l'événement et l'annonce de la fermeture.

Mme Valérie Warzée-Caverenne (MR). – Le bourgmestre a donc pris contact avec vous après la décision de fermeture ou après la première demande de contact de l'ONE. Dans quel délai cette rencontre s'est-elle déroulée?

Mme Alda Greoli, vice-présidente et ministre de la Culture et de l'Enfance. – Je ne me souviens pas de la date précise. En tout cas, lui et moi avons eu une conversation téléphonique au sujet de ce dossier. Nous lui avons aussi répondu de manière officielle.

M. le président. – Les incidents sont clos.

7 Questions orales (Article 81 du règlement)

7.1 *Question de Mme Véronique Durenne à Mme Alda Greoli, ministre de la Culture et de l'Enfance, intitulée «Calcul de la participation financière des parents dans les milieux d'accueil»*

Mme Véronique Durenne (MR). – Selon la circulaire «participation financière parentale» (PFP) 2016 éditée par l'Office de la naissance et de l'enfance (ONE), le calcul de la PFP est basé sur le revenu mensuel net du ménage. La circulaire précise en outre que «le revenu mensuel net du ménage vaut la somme des revenus mensuels nets des membres du ménage, calculés chacun

suivant les règles de son propre régime (salarié, indépendant...)». Enfin, l'ONE précise que toute modification significative de la situation sociale et/ou financière du ménage doit être signalée au travailleur social du milieu d'accueil dans un délai de quinze jours suivant sa survenance.

Comment le revenu mensuel net du ménage est-il calculé? Quels sont les revenus pris en compte? Comment l'ONE et/ou le milieu d'accueil peuvent-ils s'assurer que les parents communiquent l'ensemble de leurs revenus et les éventuels changements, notamment en ce qui concerne leurs revenus professionnels? Des contrôles sont-ils effectués? Les documents demandés et les revenus comptabilisés sont-ils les mêmes pour les salariés et les indépendants? Dans le cas contraire, comment justifiez-vous une différence? L'ONE prévoit-il de revoir le système à la suite de la réforme «MILAC»? Le cas échéant, dans quel sens iraient ces modifications?

Mme Alda Greoli, vice-présidente et ministre de la Culture et de l'Enfance. – Il convient avant tout de rappeler que la PFP, calculée sur la base des revenus mensuels nets des ménages, concerne les milieux d'accueil agréés et subventionnés par l'ONE, c'est-à-dire 70 % des places d'accueil de la petite enfance. Les milieux d'accueil exclusivement autorisés et non subventionnés ne sont pas soumis à cette règle. La PFP est fixée selon les articles 146 à 155 de l'arrêté du 27 février 2003 portant réglementation générale des milieux d'accueil. Le principe général consiste à faire payer les parents dont l'enfant fréquente un milieu d'accueil agréé en fonction de leurs revenus mensuels nets. Les modalités sont déterminées par une circulaire annuelle de l'ONE dans le cadre fixé par l'arrêté.

Les revenus mensuels nets du ménage sont constitués de la somme des revenus mensuels nets des membres du ménage, soit les personnes occupant habituellement un même logement et y vivant en commun. Il s'agit de toutes les ressources financières du ménage, imposables ou non. Sont exclus du calcul de ces ressources: les allocations familiales de naissance, les primes légales d'adoption, les interventions des pouvoirs publics dans les frais d'éducation d'un enfant placé en famille d'accueil, les contributions alimentaires destinées à l'éducation, l'entretien et l'hébergement des enfants lorsqu'elles sont perçues, les pensions alimentaires entre ex-conjoints à concurrence de 20 % lorsqu'elles sont perçues, les contributions ou pensions alimentaires à concurrence de 80 % lorsqu'elles sont versées, les indemnités d'accueil légales des accueillantes d'enfants, les allocations aux personnes handicapées, les primes annuelles telles que les pécules de vacances, le treizième mois ou autre, les arriérés de salaire ou de revenu de remplacement, les remboursements par l'employeur de frais lui incombant et enfin la quote-part personnelle des chèques-repas.