

ALV / CB / Aru
12 MAR. 2021

BELGIQUE / BELGIË



CABINET DE LA MINISTRE DES PENSIONS
ET DE L'INTÉGRATION SOCIALE, EN CHARGE
DES PERSONNES HANDICAPÉES, DE LA LUTTE
CONTRE LA PAUVRETÉ ET DE BELIRIS

KABINET VAN DE MINISTER VAN PENSIOENEN
EN MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE,
BELAST MET PERSONEN MET EEN HANDICAP,
ARMOEDEBESTRIJDING EN BELIRIS

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

Rue de l'Etoile, 14
5000 NAMUR

Bruxelles, le **04 MARS 2021**

Vos réf. : LV/KZ/WD/ALV/PVS/cb/2021-1
Nos réf. : 2021/KL/PP/ML/AVK/MB/c19

Concerne : Avances du CPAS sur allocations sociales

Monsieur le Président,

Votre courrier du 7 janvier a retenu toute notre attention.

Nous vous remercions pour votre interpellation qui est essentielle à nos yeux dès lors qu'elle nous permet de remédier le plus rapidement et le plus efficacement possible aux obstacles et problèmes d'exécution rencontrés sur le terrain.

Nous sommes bien conscients du rôle joué par les CPAS pendant cette crise et des efforts réalisés par ceux-ci pour éviter à nombre de familles de basculer dans la précarité et ce alors même que certaines d'entre elles pourraient bénéficier d'autres allocations sociales.

En ce qui concerne la CAPAC, nous pouvons vous assurer que des efforts importants ont été, et sont encore, consentis afin de remédier rapidement aux difficultés qu'elle rencontre.

Ainsi, la CAPAC n'a pas hésité à engager de nouveaux collaborateurs qui n'ont toutefois pu être opérationnels qu'à l'issue d'une formation intensive de plusieurs mois. La formation de ces agents a demandé un investissement considérable de la part des collaborateurs expérimentés appelés à les coacher mais également à traiter en parallèle les dossiers les plus compliqués.

Le personnel de la CAPAC preste par ailleurs fréquemment des heures supplémentaires sur base volontaire, et l'ensemble du personnel (en ce compris les collaborateurs des services de support) est impliqué de manière prioritaire dans le traitement des dossiers.

En termes de communication, la CAPAC a mis en place un certain nombre d'outils afin d'optimiser le service offert à ses affiliés durant la crise. Ainsi, des rendez-vous par vidéoconférence sont proposés permettant un traitement personnalisé du dossier à distance avec la possibilité de partager des documents. Ce type de rendez-vous est possible par le biais d'un lien disponible sur le site de la CAPAC, par téléphone ou encore au guichet Info au sein même du bureau. Les affiliés qui ont pris rendez-vous peuvent préparer leur demande d'allocations via un formulaire en ligne ce qui représente un gain de temps tant pour lui que pour les collaborateurs de la CAPAC.

La possibilité de se rendre au bureau sans rendez-vous pour des dossiers urgents ou obtenir certains documents reste toujours d'actualité.

Une communication par « chat » est désormais possible via le site Web, elle devrait permettre d'améliorer l'accessibilité et de réduire la surcharge au niveau de la téléphonie.

Enfin, au niveau informatique, certains processus pour le traitement des demandes et le paiement des allocations de chômage ont été, dans un souci d'efficacité, en partie automatisés. D'autres automatisations sont attendues à court terme. Un projet a récemment été lancé en vue d'accélérer le traitement du nombre croissant de demandes de chômage complet. La numérisation des documents papier est en cours de manière à en accélérer davantage encore le traitement.

En ce qui concerne les mutuelles, il semblerait qu'aucune d'entre elles ne soit confrontée à une recrudescence du nombre de dossiers émanant des CPAS agissant dans le cadre d'une subrogation légale. Nous n'avons pas non plus connaissance de notifications tardives des CPAS sur le paiement des avances consenties sur des allocations de maladie ou d'invalidité. L'INAMI nous confirme ne pas avoir connaissance de paiements tardifs.

Nous espérons avoir répondu à vos questions mais n'hésitez pas à revenir vers nous si cela s'avère nécessaire.

Pour votre parfaite information, sachez que votre courrier sera inscrit à l'ordre du jour d'une concertation avec tous les organismes assureurs afin de les conscientiser davantage encore de cette problématique. Nous proposons par ailleurs des rencontres entre les fédérations des CPAS et les instances concernées, sous coordination du SPP Intégration sociale.

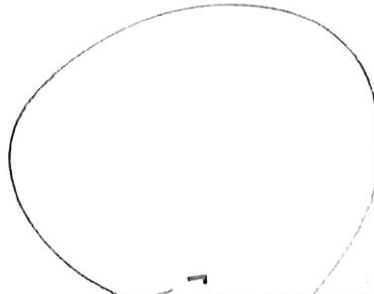
Soyez enfin assurés que le SPP Intégration sociale continuera à suivre de très près l'évolution des dossiers introduits auprès des CPAS via le monitoring sur l'impact de la crise COVID et n'hésitera pas à tirer la sonnette d'alarme si cela s'avérerait nécessaire.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.



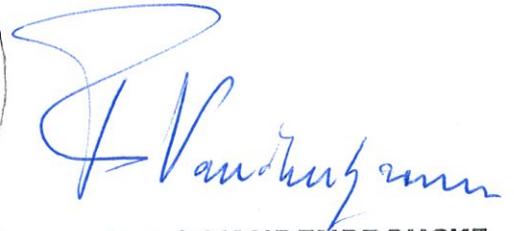
Karine LALIEUX

Ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, en charge des Personnes Handicapées, de la Lutte contre la Pauvreté et de Beliris



Pierre-Yves DERMAGNE

Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Economie et du Travail



Frank VANDENBROUCKE

Vice-Premier Ministre et Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique