# Réponses aux questions du secteur

1. Les nouveaux services, ceux qui viennent de se créer ou sont en train de se créer, peuvent-ils être agréés dès maintenant ? Si oui, y-a-t’il des conditions particulières ? Si non, à partir de quand peuvent-ils demander l’agrément ?

Non, l’agrément concerne les services existants : la classification du service, donnant lieu à un subventionnement, est réalisée notamment en fonction du nombre d’heures d’ouverture hebdomadaires, du nombre de bénéficiaires et du nombre de visites ou repas couvrant la période de 12 mois précédant le mois d’introduction de la demande, Art. 38/5, 7° du CRWASS[[1]](#footnote-1) (=> minimum 1 an de fonctionnement).

1. La mention du chiffre d’affaire dans le dossier de demande d’agrément doit-elle être maintenue ?

La demande d’agrément doit contenir le chiffre d’affaire, Art. 56/4, 5° du CWASS[[2]](#footnote-2). Il permet d’avoir une vision sur les capacités d’un service à constituer des réserves pour investir dans du remplacement de matériel ou encore la formation du personnel et également de renforcer les fonds propres du projet afin d’absorber d’éventuelles pertes futures (cfr publication FSS « Monter une épicerie sociale »).

1. Si une organisation/institution propose un service d’épicerie sociale et un service de restaurant social, faut-il qu’elle introduise deux dossiers de demande d’agrément ?

Effectivement deux demandes d’agrément distinctes doivent être introduites. Le service est en effet défini comme tout site d’exploitation des activités d’une épicerie sociale ou d’un restaurant social, Art 38/1, 2° du CRWASS. Les données récoltées diffèrent sensiblement. Le service recevra le cas échéant 2 n° d’agrément et 2 subventionnements distincts selon la classification en catégorie qui lui sera attribuée pour le service d’épicerie sociale et le service de restaurant social.

1. Peut-on considérer qu’une organisation qui distribue des colis contre paiement est une épicerie sociale ?

Art. 48, 1° du CWASS. Une épicerie sociale se définit comme association ou institution accomplissant des actions collectives ou communautaires d'insertion sociale pouvant être:  
a) soit préventives, c'est-à-dire susceptibles d'agir sur les causes de l'exclusion ;  
b) soit curatives, c'est-à-dire susceptibles d'agir sur les conséquences de l'exclusion.

Une épicerie sociale qui pratique, complémentairement à la vente de produits, la distribution de colis alimentaires peut prétendre à l’agrément dès lors qu’elle réalise d’abord le travail d’accompagnement social. Les services qui pratiquent uniquement la distribution de colis ne pourront ainsi être pris en considération.

1. Le critère du « choix libre du consommateur » est-il pris en compte dans la définition d’une épicerie sociale ?

La notion de choix libre du consommateur dans ce contexte doit être éclaircie.

Toute association ou institution doit, pour être agréée, favoriser une alimentation saine et équilibrée ainsi que les produits de qualité, dans le respect du décret de la Région Wallonne du 06/11/2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination, Art. 56/3, §1, 10° du CWASS.  
Le règlement d’ordre intérieur doit spécifier les conditions d’accès au service et les règles de fonctionnement.

1. Une épicerie sociale qui propose d’une part le choix libre d’invendus alimentaires contre paiement forfaitaire dont le montant dépend de la composition familiale et d’autre part la vente à prix réduits de produits non alimentaires de première nécessité, correspond-t-elle à la définition de l’épicerie sociale ?

Une épicerie sociale se définit comme un lieu de vente ouvert aux personnes en situation de précarité où elles accèdent également à des produits non alimentaires de première nécessité qu’elles peuvent acheter à un prix inférieur au marché. Elle doit néanmoins respecter les normes d’agrément et les missions assignées (cfr. Supra question 4)

1. Le rapport d’activité à joindre à la demande d’agrément est-il le rapport d’activité de l’organisation/institution ou seulement la part de celui-ci correspondant au service épicerie sociale ou restaurant social ?

Le rapport d’activité doit concerner la part liée au service d’épicerie sociale et/ou restaurant social.

1. Les comptes et bilan à joindre à la demande d’agrément sont-ils bien les comptes et bilan généraux de l’association/organisation ?

Les comptes et bilan sont généraux pour le secteur privé, quant au secteur public ceux-ci doivent concerner la part relative au service d’épicerie sociale et/ou restaurant social.

1. La programmation territoriale pourrait-elle être évoquée pour retirer un agrément à un service agréé qui répond à tous les critères de l’agrément ?

La programmation territoriale n’intervient pas pour le retrait d’agrément à ce stade. Si la programmation est atteinte, il n’y a plus de possibilité d’agrément. Le retrait d’agrément est prévu en cas de non-respect de la réglementation

1. Dans la mesure où le délai d’attente pour une visite du lieu par les pompiers peut être long, est-il vrai que l’attestation des pompiers peut, dans un premier temps, être remplacée par une copie de la demande de visite adressée aux pompiers ?

La copie de la demande de visite doit être jointe à la demande d’agrément qui doit être rentrée au plus tard le 15 décembre 2017. L’agrément ne pourra être accordé qu’après obtention de l’attestation incendie.

1. La région prévoit-elle un dispositif de soutien à la mise aux normes « incendie » des locaux des épiceries sociales et restaurants sociaux ?

Les subventions accordées dans le cadre du présent décret sont destinées à soutenir l’activité des bénéficiaires et à financer ainsi leur frais de fonctionnement et de personnel (hors achat de marchandises).  
Toute dépense de capital, tant mobilier qu’immobilier, est exclue, exception faite pour l’acquisition de biens d’une valeur cumulée inférieure à cinq cent quarante euro.

1. Indicateur socio-économique : quand un service draine des publics venant des communes avoisinantes, l’indicateur socio-économique est-il calculé sur l’ensemble de ces communes ou seulement sur la commune où se situe le siège d’activités du service ?

L’indicateur socio-économique est déterminé en fonction du lieu d’implantation du service (commune).

1. Quel est l’intérêt d’être agréé en classe 4 ?

L’intérêt est de bénéficier d’un agrément qui permet de disposer d’une reconnaissance régionale qui pourrait être utile vis-à-vis d’autres opérateurs publics.

1. Si une association reçoit une aide financière de sa fédération (par exemple, un resto du cœur recevant une aide de la fédération des Restos du Cœur), doit-on considérer cette aide comme un subside, pouvant éventuellement faire double emploi avec le subside régional ?

Art. 38/15, 1° du CRWASS. Le service ne peut recevoir de subvention pour les travailleurs professionnels employés ou pour les frais de fonctionnement, si elles font double emploi.

1. Quand faut-il informer l’administration des changements dans les statuts et la composition du personnel salarié et bénévole ? En continu ? Périodiquement ? Une fois par an ?

La demande d’agrément doit comporter initialement la composition des organes d’administration et la liste du personnel, en ce compris les éventuels bénévoles, ainsi que les statuts, Art. 56/4, 3° du CWASS. Le service doit, ponctuellement, informer l’administration de toute modification intervenue dans ses statuts, Art. 56/3, 8° du CWASS. Une inspection de fonctionnement sera réalisée tous les 2 ans et relèvera les modifications éventuelles du personnel et des bénévoles.

1. Bénévoles : faut-il vraiment fournir toutes les informations demandées pour les bénévoles ? (certaines informations sont délicates : par exemple bénévole venant d’une IPPJ)

Le décret prévoit que toute demande d’agrément introduite renseigne les noms, titres, diplômes et qualifications ainsi que les fonctions des membres du personnel et bénévoles du service. Art. 38/5, 3° du CRWASS.

1. Quelle garantie de confidentialité par rapport aux données personnelles fournies à l’administration ?

Tout service agréé doit se soumettre à la vérification par l’Administration de la conformité des activités et de la comptabilité aux conditions émises à l’octroi des subventions, Art 38/15, 3° du CRWASS. Les inspecteurs sont assermentés et/ou accrédités et respectent donc le secret professionnel.

1. Formations : l’obligation porte-t-elle sur la proposition de formations ou le suivi de formations ? de nombreux bénévoles sont des personnes âgées, qui ont des difficultés à suivre de nouvelles formations. En outre, le turn over peut être important parmi les bénévoles : quid du sens des formations ?

Les formations ne sont pas obligatoires mais vivement conseillées pour chaque membre du personnel ou bénévole. Par ailleurs, elles doivent atteindre le nombre d’heures total minimum par année fixé par le décret en fonction de la catégorie attribuée, Art. 38/3, §2 du CRWASS.

1. Comment désigner les personnes d’organisations partenaires qui collaborent au service ? Faut-il les mentionner ? Sont-elles bénévoles ?

Si la personne d’une organisation partenaire fait partie du service, elle doit être renseignée à titre individuel dans le personnel en tant que bénévole (p.4, demande d’agrément), par ailleurs, elle ne doit pas être renseignée en tant que telle mais l’organisation doit être mentionnée dans les collaborations et partenariats (p.7, demande d’agrément).

1. Si certains bénévoles sont des personnes porteuses de handicap ; y-a-t’il des dispositions/conditions particulières ?

Aucune obligation ou disposition n’est mentionnée dans le décret.

1. Restaurant social : si le restaurant propose des repas à emporter, les personnes à qui sont destinées ces repas peuvent-elles être comptabilisés comme bénéficiaires ?

Sont bénéficiaires les personnes qui bénéficient des 3 activités prévues à l’article 56/2 du CWASS. Celui qui vient chercher le repas, OK pas les autres.

1. Un service vendant des repas préparés à consommer à l’extérieur doit-il être considéré comme un restaurant social ou comme une épicerie sociale ?

Si le service ne vend que des repas, il doit être considérer comme un restaurant social. Il faut encore rappeler que ce service doit répondre néanmoins aux normes et missions prévues dans la réglementation.

1. Lorsque le service subsidie des repas scolaires, les enfants bénéficiant de cette mesure peuvent-ils être comptabilisés comme bénéficiaires ?

Non. Toute association ou institution agréée en qualité d’épicerie sociale ou restaurant social doit accomplir de manière régulière des actions d’accompagnement social, Art. 56/3, §1er, 3° du CWASS et s’adresser principalement aux personnes en situation d'exclusion, Art. 49 du CWASS.

1. N’est-on pas en contravention avec les prescriptions du décret et de l’arrêté si les repas à emporter sont fournis dans des emballages jetables ?

Aucune norme n’est imposée concernant la composition des emballages des repas à emporter. Toutefois, toute association ou institution agréée doit limiter le gaspillage, notamment alimentaire et limiter l’utilisation de matériaux d’emballage, Art. 56/3, 11° du CWASS.

1. Les épiceries sociales/restaurants sociaux qui ont des activités subsidiées d’insertion peuvent-ils bénéficier du subside régional ?

Art. 38/15, 1° du CRWASS. Le service ne peut recevoir de subvention pour les travailleurs professionnels employés ou pour les frais de fonctionnement, si elles font double emploi.

Il y a lieu de respecter les prescrits de chaque norme en cas d’agréments multiples.

1. Est-ce un problème si une épicerie sociale et un CISP partagent les mêmes locaux ?

Non, pour autant que les activités des deux services respectifs soient scindées.

Cependant, les restaurants sociaux et épiceries sociales conservent et distribuent des denrées alimentaires, il y a donc lieu de respecter les normes d’hygiène, d’infrastructure et d’installation imposées par l’Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire.

L’accompagnement social doit également pouvoir se tenir dans un local respectant la discrétion pour un entretien individuel avec le bénéficiaire.

1. Lorsque des bénévoles, travaillant dans le service, le fréquentent également en tant que « client », peuvent-ils être comptabilisés comme bénéficiaires ?

Toute association ou institution agréée en qualité d’épicerie sociale ou restaurant social doit accomplir de manière régulière des actions d’accompagnement social, Art. 56/3, §1er, 3° du CWASS et s’adresser principalement aux personnes en situation d'exclusion, Art. 49 du CWASS.

Il convient d’être vigilant quant à la non discrimination entres les différents bénéficiaires.

1. Heures d’ouverture : peut-on comptabiliser les heures d’ouverture du service social interne d’un restaurant social ?

Le restaurant social doit avoir un horaire d’ouverture pendant lequel les « clients » peuvent entrer et se restaurer. Les heures d’ouverture correspondent à cet horaire.

1. Heures d’ouverture : peut-on comptabiliser les heures pendant lesquelles le service (restaurant social/épicerie sociale) envoie un taxi pour amener les bénéficiaires jusqu’au service ?

Non.

1. Code réglementaire de l’Action sociale et de la Santé   
   (<https://wallex.wallonie.be/index.php?doc=26539> ) [↑](#footnote-ref-1)
2. Code de l’Action sociale et de la Santé (partie décrétale)  
   (<https://wallex.wallonie.be/index.php?doc=21579> ) [↑](#footnote-ref-2)