

Matinée des Communes

24/03/26



Compte rendu des ateliers



Ensemble pour l'égalité

Table des matières

1	Atelier 1 – « Avant le guichet »	3
1.1	Principaux freins à l'accessibilité identifiés.....	3
1.2	Pistes de solutions proposées.....	5
2	Atelier 2 « Au guichet »	7
2.1	Principaux freins à l'accessibilité identifiés.....	7
2.2	Pistes de solutions proposées.....	8
3	Atelier 3 – « L'après-guichet »	10
3.1	Principaux freins à l'accessibilité identifiés.....	10
3.2	Pistes de solutions proposées.....	10

1 Atelier 1 – « Avant le guichet »

L'atelier « Avant le guichet » visait à identifier les freins rencontrés par les citoyen·nes, en particulier les publics vulnérables, **avant même leur arrivée au guichet communal**. Les participant·es ont analysé les obstacles liés à l'accès à l'information, à la prise de contact, à la préparation des démarches et aux premières interactions avec l'administration, ainsi que leurs effets sur la relation de confiance entre le citoyen et l'institution.

1.1 Principaux freins à l'accessibilité identifiés

De cet atelier sont ressorties les problématiques suivantes :

♣ **Stress et appréhension face à l'administration**

Le stress des citoyen·nes vulnérables face aux démarches administratives, et la crainte que certaines questions posées puissent avoir des conséquences négatives sur d'autres sphères de leur vie.

♣ **Biais de perception et stéréotypes**

Existence de biais de représentation (par exemple : orientation systématique d'une femme portant le foulard vers le guichet des étrangers), pouvant induire un sentiment de discrimination ou de stigmatisation.

♣ **Accès à l'information en ligne**

Site internet communal non mis à jour, information complexe, structure peu claire, multiplication des clics nécessaires pour accéder à l'information recherchée.

♣ **Prise de rendez-vous et accessibilité téléphonique**

Difficultés liées à la prise de rendez-vous par téléphone : temps d'attente important, lignes qui sonnent dans le vide, impossibilité de laisser un message ou d'être rappelé.

♣ **Barrière linguistique en amont du guichet**

Certaines communes interdisent à leurs agents de s'adresser aux citoyen·nes dans d'autres langues que le français, ce qui complique fortement le premier contact.

♣ **Dématérialisation et disparition des supports papier**

Réduction ou suppression des dépliants et supports papier au nom de la diminution de l'usage du papier, entraînant une perte d'accès à l'information pour certains publics.

♣ **Confidentialité lors de la prise de rendez-vous**

Obligation, pour obtenir un rendez-vous, de transmettre des informations personnelles dans des espaces ouverts, sans garantie de confidentialité.

♣ **Accessibilité physique et géographique**

Difficultés pour les personnes précarisées vivant loin de l'administration communale et dépendantes des transports en commun; le coût du transport constitue un frein supplémentaire.

♣ **Absence de demande d'aménagement raisonnable en ligne**

Impossibilité de signaler un besoin spécifique ou de demander un aménagement raisonnable lors de la prise de rendez-vous via le site web.

♣ **Spécificités territoriales**

Contraintes propres aux communes étendues (entités multiples, villages éloignés), rendant l'accès aux services plus complexe.

♣ **Complexité administrative et législative**

Difficultés à concilier des initiatives transversales avec la réalité du terrain, complexité de la législation et de la constitution des dossiers.

♣ **Tension et fatigue des agents communaux**

Climat de méfiance, fatigue professionnelle et exposition à l'agressivité de certains citoyen·nes, pouvant entraîner un manque de patience, un accueil expéditif et une absence de recherche de solutions, poussant certains publics à éviter le guichet.

♣ **Manque de connaissance interne des services**

Connaissance limitée des autres services communaux, entraînant des difficultés d'orientation des citoyen·nes.

♣ **Serveurs vocaux automatisés**

Complexité des serveurs vocaux pour la prise de rendez-vous, difficilement compréhensibles pour certains publics.

♣ **Problèmes d'accessibilité des bâtiments**

Pannes d'ascenseurs prolongées, ascenseurs exigus, crainte des personnes à mobilité réduite d'y accéder sans certitude de fonctionnement.

♣ **Manque de visibilité de certains services**

Existence de services d'information (« INFO ») peu connus, tant par les services internes que par les usagers.

♣ Ressources limitées

Manque de ressources humaines qualifiées et de moyens financiers pour renforcer l'accueil.

♣ Bornes numériques

Manque d'explications sur le fonctionnement des bornes, qui concernent plusieurs services (population, état civil, permis, passeports), renforçant les inégalités numériques.

♣ Signalétique et orientation

Fléchage peu clair, absence ou rareté de pictogrammes, informations parfois contradictoires entre le site internet et les pratiques des services.

1.2 Pistes de solutions proposées

Les communes ont identifié ou souhaiteraient développer les leviers suivants :

♣ Synergies et accompagnement

- o Renforcer les partenariats avec les associations pour rassurer et accompagner les citoyen·nes vulnérables, sans leur transférer indûment des missions relevant de l'administration.
- o Organisation de moments informels (cafés « papote ») pour créer du lien et faciliter la prise de contact.

♣ Accessibilité numérique et humaine

- o Adaptation des bornes numériques en plusieurs langues.
- o Présence d'une personne ressource pour accompagner les citoyen·nes dans l'utilisation des bornes.

♣ Proximité et mobilité

- o Mise en place de bus de l'administration communale présents dans certains quartiers à des jours définis.
- o Développement de visites à domicile pour les publics qui en ont besoin.

♣ Accessibilité des services

- o Mise en place d'une ligne téléphonique et d'une permanence accessible pour chaque service communal.
- o Rappel automatique en cas de ligne occupée.

♣ Accueil et posture professionnelle

- o Sensibilisation des agents à un accueil égalitaire, respectueux et non discriminant.
- o Possibilité pour les agents de faire preuve de souplesse et de sortir du cadre strict afin d'aider un citoyen et de s'assurer de la bonne compréhension des informations.

♣ **Diversité et individualisation de l'accueil**

- o Sortir de la standardisation excessive de l'accueil pour mieux répondre à la diversité des situations et des publics.
- o Permettre une prise de contact via l'agent d'accueil, capable de diriger le citoyen-ne vers les services compétents ou de contacter directement les agents concernés.

♣ **Plurilinguisme**

- o Autoriser et encourager les agents communaux parlant d'autres langues à s'adresser aux citoyen-nes ne maîtrisant pas le français, dans un souci de gain de temps et d'efficacité pour les deux parties.

2 Atelier 2 « Au guichet »

L'atelier visait à amener les participant-es à réfléchir collectivement aux freins à l'accessibilité des services communaux, au moment où les citoyen·nes arrivent au guichet, ainsi qu'aux solutions possibles pour améliorer l'accueil et l'accompagnement.

2.1 Principaux freins à l'accessibilité identifiés

♣ **Barrière de la langue**

Manque de maîtrise des langues nationales, absence ou insuffisance de dispositifs d'interprétariat, contraintes légales (Loi ordinaire du 9 août 1980 de réformes institutionnelles, renvoyant aux lois coordonnées du 18 juillet 1966 – LCC – imposant l'usage des langues nationales dans les services publics).

♣ **Fracture numérique et écrits administratifs**

Dématérialisation croissante des démarches (« tout numérique »), complexité des documents et des procédures, analphabétisme ou manque de compétences numériques.

♣ **Manque de formation du personnel**

Insuffisante formation en matière d'accueil, d'écoute active, de posture professionnelle, de gestion de situations difficiles et de prise en compte de la diversité des publics.

♣ **Stéréotypes et méconnaissance des publics**

Représentations erronées de certains groupes et connaissances limitées des réalités vécues par différents publics.

♣ **Ethnocentrisme dans l'accueil**

Pratiques d'accueil fondées sur des normes administratives et culturelles implicites, pouvant conduire à des évaluations ou questionnements peu adaptés aux réalités des publics d'origine étrangère.

♣ **Accessibilité physique**

Présence éventuelle d'escaliers pour accéder aux guichets, signalétique et fléchage parfois complexes ou insuffisants.

♣ **Manque de confidentialité**

Dans le cas de guichets ouverts, difficulté à recueillir des données sensibles dans un cadre respectueux de la vie privée.

♣ Temps d'attente

Temps d'attente jugés trop longs pour certains publics, pouvant être dissuasifs, et impact négatif sur la qualité de l'écoute active lorsque le personnel est contraint d'aller vite.

2.2 Pistes de solutions proposées

Plusieurs leviers d'amélioration ont été proposés :

♣ Langue et communication

- o Présence d'agents parlant plusieurs langues.
- o Utilisation encadrée d'outils de traduction.
- o Traduction des documents dans les langues les plus parlées au sein de la commune.
- o Interprétation en langue des signes (ressources internes ou partenariats associatifs).
- o Autorisation de la présence d'une personne de confiance lors des rendez-vous.
- o Adaptation des bornes et supports d'information en plusieurs langues.

♣ Simplification et compréhension

- o Développement de documents en FALC (Facile à lire et à comprendre), avec contrôle humain.
- o Recours à des images, pictogrammes et photographies.
- o Recherche d'un équilibre entre simplification, inclusivité et exactitude juridique (prise en compte du niveau de vulnérabilité, entre analphabétisme et écriture inclusive).

♣ Formation et posture professionnelle

- o Formation continue du personnel, sur le temps de travail.
- o Formations à l'accueil, à l'écoute active, aux salutations et à la gestion des conflits.
- o Cours de langues.
- o Recours à des experts du vécu pour mieux comprendre les réalités de certains publics (ex.: personnes en situation de précarité).

♣ Proximité et accompagnement

- o Mise en place d'équipes mobiles (personnes âgées, personnes en situation de handicap, publics non mobiles).

- o Formation des relais de quartier (maisons de quartier, éducateurs, assistants sociaux).
- o Meilleure connaissance du réseau associatif et institutionnel, interne et externe, afin d'assurer une réorientation efficace.

♣ **Confidentialité et cadre d'accueil**

- o Création d'espaces fermés et adaptés à l'accueil et à la réception d'informations sensibles.
- o Réflexion sur l'équilibre entre confidentialité et sécurité du personnel.

3 Atelier 3 – « L’après-guichet »

L’atelier « Après-guichet » visait à analyser les problématiques et à identifier les bonnes pratiques relatives aux démarches que les citoyen-nés entreprennent après leur passage à l’administration communale ou provinciale. L’objectif était de repérer les obstacles matériels et immatériels rencontrés et de réfléchir aux moyens d’assurer un accompagnement adéquat au-delà de la simple réception de la demande.

3.1 Principaux freins à l’accessibilité identifiés

♣ Information incomplète ou inadaptée

Les citoyen-nés ne reçoivent pas toujours des informations claires, complètes ou cohérentes de la part des différents services internes.

♣ Manque de formation du personnel aux besoins spécifiques

Insuffisante prise en compte des besoins des personnes malentendantes, des personnes ne maîtrisant pas bien le français ou présentant d’autres vulnérabilités.

♣ Informations contradictoires

Transmission de messages divergents entre services, générant de la confusion pour les citoyen-nés.

♣ Orientation insuffisante vers les partenaires externes

Difficultés à orienter correctement les citoyen-nés vers les acteurs ou services compétents pour la suite des démarches.

♣ Difficultés de compréhension des documents

Problèmes de lecture et de compréhension des documents nécessaires à la finalisation des démarches.

3.2 Pistes de solutions proposées

Plusieurs pistes d’amélioration ont été identifiées :

♣ Qualité de l’information et compréhension

o S’assurer que le personnel puisse transmettre les informations essentielles en tenant compte des besoins spécifiques de chacun-e.

o Vérifier, avant le départ du citoyen, la bonne compréhension des démarches à effectuer et l’identification du service compétent.

♣ **Accompagnement et orientation**

- o Orienter le citoyen vers des services d'accompagnement appropriés lorsqu'un soutien est nécessaire pour la suite des démarches.
- o Garantir une bonne connaissance des acteurs locaux afin d'assurer une orientation pertinente.

♣ **Supports écrits et accessibles**

- o Privilégier des traces écrites plutôt qu'orales.
- o Remettre des documents en FALC détaillant clairement les étapes suivantes.

♣ **Formation du personnel**

- o Renforcer la formation du personnel communal sur la connaissance du réseau local et des partenaires.
- o Former les agents chargés de la communication et de la rédaction à la production de documents en FALC.
- o Sensibiliser le personnel communal à la langue des signes.

♣ **Travail en réseau et proximité**

- o Développer le travail en réseau avec les acteurs locaux afin de mieux coordonner l'accompagnement « post-guichet ».
- o Instaurer des permanences dans des lieux de proximité, tels que les bibliothèques, pour accueillir les citoyen·nes.

♣ **Évaluation et amélioration continue**

- o Mettre en place des auto-évaluations régulières des services communaux afin d'améliorer la qualité des démarches abouties pour les publics vulnérables.
- o Assurer la mise à jour régulière du site internet communal avec des informations correctes et disponibles en FALC.
- o Informer les citoyen·nes des différents recours possibles en cas de non-aboutissement des démarches.

♣ **Inspiration de bonnes pratiques**

- o S'inspirer de la bonne pratique française du « Bureau des Temps » (expériences menées notamment à Lille, Rennes, Poitiers et Barcelone) afin de mieux articuler les rythmes de la vie professionnelle et ceux des démarches administratives.

**Centre interfédéral pour l'égalité des chances
et la lutte contre le racisme et les discriminations**

Place Victor Horta 40 • 1060 Saint-Gilles

T+32(0)2 212 30 00

F+32(0)2 212 30 30

www.unia.be   