

L'AVIQ : Quel bureau régional de Liège pour 2032 ?

Marine LEREBOURS

Siège social HEPL :
Quai des Carmes, 45
4101 Jemeppe
Belgique
www.hepl.be

Siège social HELMo :
Mont Saint-Martin, 45
4000 Liège
Belgique
www.helmo.be

Travail de fin d'études présenté en vue de
l'obtention du grade Master en Ingénierie et
Action Sociales

Année académique 2022-2023

Promoteur : Stéphane WILLEMS

ABSTRACT

Créée par la sixième réforme, l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ) s'est focalisée dans un premier temps sur la création de nouvelles branches : la Famille et la Santé. Ses bureaux régionaux (BR), qui gèrent la Branche Handicap, n'ont quant à eux très peu subi de modifications dans leur façon de travailler ou dans les matières gérées par leurs services.

Influencé par les principes du New Public Management (NPM), cet article débute en présentant le contexte politique de rationalisation et de simplification dans lequel s'inscrit l'AVIQ. Ces principes orientent le secteur public vers une focalisation sur les trois « E : Économie, Efficacité et Efficience », (Amar et Berthier, 2007 : P.3).

Le cœur de l'article se concentre ensuite sur les Service d'Aide à l'Intégration Individuelle (AII) de la Branche Handicap au sein des BR qui sont toujours confrontés à des besoins spécifiques. Il s'attarde ensuite plus spécifiquement aux défis de la dématérialisation des demandes initiée il y a deux ans au sein de la cellule AII du BR de Liège.

L'étude qui suit vise humblement à dresser un tableau sur l'avenir de la cellule AII en prenant en compte l'évolution de la digitalisation et de la prestation de services au sein de l'Agence.

MOTS-CLÉS : Dématérialisation - Bureau régional – information - communication

INTRODUCTION

CONTEXTUALISATION

La sixième réforme de l'État a entraîné un transfert majeur de compétences en matière de Santé, d'Action sociale et de la Famille vers la Région Wallonne, donnant ainsi naissance à un nouvel organisme public : l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ). Auparavant, ces compétences étaient réparties entre différents niveaux de pouvoir et administrations et le but de cette réforme était principalement d'assurer une meilleure cohérence et une simplification des mécanismes de protection sociale notamment par la création des trois branches qui composent l'AVIQ : la Santé, la Famille et le Handicap.

Compte tenu de la multiplicité des compétences, le Gouvernement wallon, dans la Déclaration Politique Régional de 2019-2024 (DPR), a saisi l'opportunité de simplifier les instances et de décentraliser le pouvoir de décision au niveau de l'AC en créant une Agence chargée d'établir des synergies entre l'ensemble des matières tout en continuant à « assurer un service de proximité de qualité » (Gouvernement wallon, 2019 : P.92).

C'est donc dans ce contexte de simplification et de rationalisation des moyens que l'AVIQ a dû adopter des mesures afin de créer des méthodes de management issues du secteur privé. Le New Public Management (NPM) apparaît alors dans la politique de l'AVIQ pour de multiples raisons, parmi lesquelles le « désir d'une gestion plus cohérente, de surmonter l'existence de crises financières ou encore de résorber une crise économique et politique ». (Amar et Berthier, 2007 : P.3).

La Branche Handicap, héritière de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH), n'a quant à elle, connu que très peu de modifications depuis la mise en place de cette réforme. Son personnel est principalement réparti en sept Bureaux Régionaux (BR) qui sont disséminés à travers la Région Wallonne. Cependant des modifications dans l'organigramme de l'AWIPH, consécutives aux transferts des compétences, et certaines unités administratives ont fusionné pour créer de nouvelles directions, ce qui a permis une centralisation de certaines fonctions et missions à l'AC.

C'est donc dans cette lignée qu'en 2020, la réalisation d'un exercice Budget Base Zéro (BBZ) a été proposé par le gouvernement à l'issue du conclave budgétaire de l'exercice initial. Le BBZ est « Une des pistes de relance de la Wallonie post-confinement qui a pour objectif

d'améliorer la gestion publique des dépenses et implique que toutes les dépenses et les recettes doivent être justifiées par leur utilité et leur pertinence. » (Gouvernement Wallon, 2021 : P.248).

Comme indiqué dans une communication interne, l'objectif du projet BBZ au sein de l'AVIQ est « de dégager les marges de manœuvre pour les réinvestir ensuite dans des activités ou des interventions nouvelles ou dans le renforcement du niveau de service, d'activités ou d'interventions existantes à l'Agence. ». Des personnes ont été désignées pour chaque branche, afin de mettre en œuvre la stratégie BBZ et d'évaluer chaque dépense. Contrairement à la procédure budgétaire classique, le BBZ remet en question chaque dépense en profondeur, permettant ainsi une réflexion globale sur la pertinence et l'efficacité des dépenses.

Le BBZ a ainsi identifié des charges administratives lourdes et des difficultés liées aux canaux de communication et au déploiement des applications informatiques. La simplification globale des processus permettrait de dégager des marges de manœuvre pour les agents mais elle nécessiterait une technologie commune à l'AVIQ pour centraliser les informations des usagers. La conclusion du BBZ Branche Handicap préconise d'investir à long terme pour dématérialiser et digitaliser les processus de l'AVIQ, afin de libérer des équivalents temps-plein pour des futures tâches liées à la sixième réforme.

Dans les BR, outre les compétences régionalisées comme les allocations familiales supplémentaires, les missions restent sensiblement les mêmes. Cela est notamment la conséquence du retard dans l'écriture du contrat de gestion (CDG) qui aurait dû prendre effet le 30 juin 2022. Le CDG est une convention passée entre le Gouvernement et l'organe de gestion de l'AVIQ. Le CDG doit « préciser les tâches de l'organisme en vue de l'exécution de ses missions qui sont assorties d'objectifs d'impact, de qualité, d'efficacité et d'économie à atteindre. Ces objectifs sont déterminés par des critères mesurables, précis et assortis de délais de réalisation ». (Moniteur Belge, 2004 : P. 16306) En son absence, l'AVIQ ne peut réaliser ses missions ni de définir des priorités et des objectifs spécifiques pour les cinq années à venir.

Cependant, les BR ont dû gérer de nouvelles missions : la crise de la COVID-19 (distribution des masques, ...), les inondations de juillet 2021 ("arrêté inondations" du 09/12/2021) ou encore l'élargissement de l'intervention financière pour des aides à l'intégration individuelle notamment pour les personnes qui peuvent démontrer que leur handicap découle d'une pathologie avant leurs 65 ans.

Ces nouvelles missions qu'elles soient planifiées ou imprévues, représentent une augmentation significative de la charge de travail et créé un climat d'instabilité au sein du BR et les agents se retrouvent quelque peu isolés quant à leur avenir professionnel.

« Le NPM se présente généralement comme la traduction d'une volonté de dynamiser la fonction publique : passer du paradigme de la stabilité/prudence au paradigme de la créativité/flexibilité » (Lemire, Proulx et Corremans, 2005, cités par Melotte, 2013).

C'est donc dans cette optique que le 7 octobre 2022, dans le cadre des réflexions sur « l'évolution des missions des BR », que l'administratrice générale adjointe, a décidé de rencontrer chaque « *pool* métier » des BR, en y associant la direction concernée. Une rencontre a été spécifiquement organisée pour discuter de l'aide matérielle avec les gestionnaires de dossiers et les médecins des BR. L'objectif était d'identifier les besoins des agents et de proposer des améliorations pour simplifier le système et répondre aux attentes des citoyens.

Lors du *focus-group* plusieurs points ont été abordés et voici ce qui a retenu mon attention. Tout d'abord, l'amélioration du service AII revêt une importance cruciale dans son rôle de première ligne pour répondre promptement aux besoins des personnes présentant un handicap. Cette évolution doit également inclure l'anticipation des besoins futurs, la récupération et le partage du matériel financé, ainsi que la location d'équipements adaptés.

Pour précision, le service AII fonctionne en conformité avec l'arrêté émis par le gouvernement wallon le 13 mars 2014. Cet arrêté, spécifiquement lié aux aides destinées aux personnes handicapées, regroupe les interventions financières fournies par l'AVIQ dans le coût d'aménagements, d'aides techniques et de certaines prestations de services. Ces aides ont pour objectif de permettre aux personnes ayant d'importantes limitations fonctionnelles de mener une vie la plus autonome possible.

Ensuite, dans le but d'améliorer l'efficacité globale du service, plusieurs mesures sont envisagées pendant le *focus-group*. Il est proposé de renforcer la collaboration en interne, de simplifier les procédures et d'harmoniser les directives. Une redéfinition des rôles et des responsabilités des agents de la cellule AII est également envisagée, avec une mise en avant de la prise de décision, une clarification des tâches et une plus grande focalisation sur l'accompagnement des bénéficiaires.

De plus, un aspect clé de l'amélioration du service concerne l'introduction d'un nouvel outil (SuSiH) destiné à remplacer l'actuel progiciel (LAM). Ce changement vise à gérer de manière

plus efficace les données et les demandes des bénéficiaires. Pour renforcer les compétences des agents, des formations spécifiques seront proposées tandis que la standardisation des documents types standardisés facilitera le processus global.

C'est pourquoi, une transition des dossiers en format papier vers le format électronique permet à Liège une gestion plus efficace et un accès facilité aux informations. Pour enrichir la compréhension des situations, les agents souhaitent accéder à des informations pertinentes provenant de sources externes ou internes, notamment des éléments médicaux.

Enfin, la mise en place d'une plateforme de partage d'expériences et de meilleures pratiques favorisait un apprentissage mutuel et une amélioration continue des services. Il est également prévu d'appliquer de manière cohérente les solutions efficaces identifiées en réponse à des problématiques spécifiques dans l'ensemble des bureaux régionaux.

La « *généralisation de l'évaluation (culture de la performance), la simplification des formalités* » (Amar et Berthier, 2007 : P.6) sont deux phénomènes s'inscrivant dans le champ du NPM et qui sont en cours de généralisation au sein de l'AVIQ. J'ai, en effet, pu constater lors de mes recherches préalables que les autres services du BR avaient déjà subies des simplifications administratives (application de critères automatiques, centralisation des demandes à l'AC, simplifications des procédures, ...). Seul le service AII n'a pas subi de modifications.

Bien que la crise de la COVID-19 ait entraîné une accélération importante de la transition vers le numérique au sein du service AII de Liège, c'est le directeur du BR de Liège qui a réellement lancé le processus de dématérialisation. En effet, après avoir analysé le travail des agents du service AII, il a structuré et objectivé le nombre de demandes traitées, évalué la rentabilité du travail des agents en mettant en avant le travail invisible effectué par l'utilisation de statistiques. À la lumière des différents indicateurs internes, tels que les délais de traitement des demandes et les nombreuses tâches administratives, il était nécessaire d'y remédier. C'est pourquoi, dans ce souci de simplification administrative et d'efficacité du service que la dématérialisation des nouvelles demandes est devenue une évidence en mai 2021. Le développement de la numérisation, répond ainsi au souhait des instances politiques de développer des outils numériques dans les administrations publiques de la région wallonne pour améliorer l'efficacité, la transparence et la satisfaction des bénéficiaires.

La dématérialisation « consiste à remplacer les documents au format papier de son organisation par des fichiers numériques, ou bien à les produire directement au format

numérique via son système d'information (dématérialisation native). Elle vise également à stocker et à conserver les documents électroniques sur des ordinateurs ou des serveurs informatiques. » (Archimag, s.d.). Il est cependant plus juste de parler de dématérialisation des processus plutôt que de dématérialisation des documents car cela implique la réorganisation des processus de traitement des documents : tâches à réaliser, intervenants, outils mis en œuvre, procédures...

La numérisation des services essentiels qu'ils soient publics (*e-administration*), d'intérêt général (*e-health*, *e-mobilité*) ou privés (*e-banking*) s'est accélérée ces dernières années en Belgique. « Si ce principe vise à améliorer l'efficacité du fonctionnement des institutions grâce à une réduction des dépenses publiques, il vise aussi à réduire les charges administratives qui pèsent sur les usagers via une offre de services 'simplifiée, conviviale et personnalisée ». (Brotcorne, Mariën, 2020a : P.1).

Cependant, « l'e-administration ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population et tout particulièrement aux plus précaires » (Brotcorne et Valenduc, 2009 : P.47). En effet, la « fracture numérique », qui fait référence « aux disparités d'accès et d'utilisation des technologies numériques ainsi qu'aux avantages qui en découlent » (Brotcorne, Dedonder, Faure, Mariën et Vandramin, 2022 : P.5) peut accroître l'isolement social, limiter l'accès aux opportunités d'emploi et réduire l'accès aux services publics et aux informations cruciales. Elle peut prendre différentes formes, telles que l'*e-exclusion*, l'accès économique et l'illectronisme. Certaines personnes n'ont, en effet, pas accès au matériel adéquat ou ne savent pas l'utiliser correctement, tandis que d'autres ne peuvent pas se permettre d'acheter personnellement les outils et services numériques. Enfin, d'autres, manquent de connaissances et n'ont pas les compétences nécessaires pour utiliser ces technologies.

« Le contexte de dépendance au numérique pose la question du risque de marginalisation d'une partie de la population qui n'est pas en mesure de répondre aisément à cette nouvelle norme sociale dominante ». (Brotcorne, Mariën, 2020b : P.1). Ainsi, la digitalisation des demandes dans le service AII s'inscrit dans la logique d'une responsabilisation individuelle des bénéficiaires que connaît le secteur social depuis quelques années. Nous ne sommes plus à l'ère de l'Etat providentiel mais bien à celui de « l'Etat social actif » (Franssen, 2008) car les bénéficiaires sont maintenant amenés à gérer eux-mêmes l'accès à leurs droits sociaux dont l'obtention est conditionnée suivant leur compétence numérique.

Enfin, « l'évaluation vise à obtenir des informations fiables et régulières. » (Magdalijs et Varone, 2000). L'Agence ne recherche pas la certification ISO car cela est considéré comme « non intéressant » par l'administratrice générale, Mme LANNOY. En revanche, dans un but d'efficacité qui répond au modèle du NPM, elle s'engage dans une démarche d'amélioration continue, tout en cherchant à évaluer de manière approfondie ses activités malgré les différents niveaux de progression dans ce domaine.

En effet, une Cellule Satisfaction a été créée en réponse au CDG 2012-2017, pour centraliser et gérer les réclamations afin de veiller à l'amélioration continue de la qualité des services de l'Agence. De plus, la direction Organisation et Qualité se développe actuellement : analyse des processus, gestion des risques et des fraudes, suivi de recommandations, ... Elle devrait notamment permettre d'améliorer l'efficacité, l'efficacité, le service rendu aux publics, ainsi que le partage d'information au sein de l'Agence et avec ses partenaires.

PROBLÉMATIQUE

"L'AVIQ : Quel bureau régional de Liège pour 2032 ?" Face à la complexité des services et des acteurs impliqués au sein du BR de Liège, il est impossible de répondre à cette question sans adopter une démarche progressive et ciblée. C'est la raison pour laquelle j'ai décidé d'aborder le service AII du BR de Liège, dans lequel je travaille car il s'agit du service qui a le plus de besoins spécifiques et des défis liés à la mise en place de la dématérialisation des demandes. En effet, les nombreuses critiques qui concernent le manque de coordination des BR qui n'appliquent pas la législation de manière uniforme, créent des disparités importantes dans le traitement des demandes ainsi qu'une incompréhension chez les partenaires et les bénéficiaires.

Les limites des outils informatiques actuels de l'Agence ont été mises en évidence, en particulier avec l'augmentation du télétravail consécutive à la crise sanitaire. Cela a ainsi entraîné des retards dans le traitement des demandes, ce qui a généré des frustrations parmi les bénéficiaires et les partenaires de l'Agence. C'est pourquoi, afin de répondre aux directives législatives en vigueur et dans le but de simplifier le travail des agents, la dématérialisation a débuté il y a deux ans. Elle reste une initiative spécifique au service AII du BR de Liège. Néanmoins, d'autres services, au sein du BR liégeois ainsi que dans l'ensemble des cellules AII de l'AVIQ, montrent un intérêt croissant pour la dématérialisation des dossiers.

Je souhaite par conséquent répondre aux hypothèses suivantes :

Tournée vers l'avenir, notamment avec le développement de nouvelles compétences à gérer au sein des BR, le service AII doit continuer à répondre au mieux aux besoins de ses bénéficiaires et pour cela il est temps d'opérer des changements et de se moderniser. Cependant, la mise en place de ce nouveau système suppose que tous les citoyens wallons ayant recours à l'AVIQ soient familiarisés avec ces nouveaux outils numériques. Le risque de fracture numérique pour les bénéficiaires et les partenaires reste pour autant omniprésent.

Comment le service AII, qui doit faire face à un grand nombre de plaintes, peut-il évoluer et se moderniser malgré l'absence de changement législatif en cours ? Qu'en pensent les partenaires de la Province de Liège ? Quelles recommandations ont-ils à émettre ?

Quels sont les impacts de la dématérialisation des demandes mises en place par le service AII du BR de Liège sur les partenaires et les bénéficiaires ? Cela engendre-t-il une augmentation de leur charge de travail ? Quels sont les besoins des partenaires de la Province de Liège pour accompagner au mieux les bénéficiaires ? Comment maintenir le lien, la communication avec nos partenaires ?

Enfin, à quoi ressemblera une demande en AII dans le futur ?

METHODOLOGIE

L'objectif de cette enquête vise à fournir un éclairage sur les perspectives à venir du service AII, tout en identifiant les attentes et les besoins des partenaires de la province de Liège.

QUESTIONNAIRE

“Le questionnaire a pour fonction principale de donner à l'enquête une extension plus grande et de vérifier statistiquement jusqu'à quel point sont généralisables les informations et hypothèses préalablement constituées”. (Combessie, 2007). J'ai donc rédigé un questionnaire afin de recueillir le plus grand nombre d'avis afin de collecter des données quantifiables.

Cependant, « l'évaluation ne se substitue jamais à la décision politique, mais l'encadre, voire la rationalise, en livrant des arguments fondés empiriquement. Elle se trouve toujours dans un champ de tensions entre mesure quantitative et jugement qualitatif, entre gestion rationnelle et débat partisan. D'où sa difficulté, mais aussi son intérêt ». (Magdalijs et Varone, 2000) Cette évaluation vise à recueillir des informations pertinentes en tenant compte des attentes des

partenaires. C'est pourquoi des questions ouvertes ont été posées afin de pouvoir aussi recueillir des éléments qualitatifs.

ECHANTILLON

Les parties prenantes définies comme « *toutes organisations ou individus qui peuvent influencer ou être influencés par la réalisation des objectifs de la firme* » (Freeman, 1984, p. 46 cité dans par Contor, 2016) ont été ciblées par le questionnaire.

Pour obtenir des informations essentielles permettant de mieux orienter les recommandations sur l'avenir du service AII, j'ai sollicité l'ensemble des partenaires du service AII, sans sélection d'échantillon. Nous avons adressé le questionnaire à 133 personnes, comprenant des partenaires conventionnés qui figurent dans une liste officielle de l'Agence (Service Conseil et Handicontacts), ainsi que ceux qui collaborent régulièrement avec le BR de Liège et qui possèdent une connaissance approfondie du service AII, à la suite de rencontres et d'échanges formels ou informels. L'objectif était d'obtenir un taux de réponse d'au moins 60%.

L'enquête a été menée exclusivement auprès de partenaires travaillant pour la Province de Liège, avec ses 84 communes à l'exception des 9 communes de la Communauté germanophone qui sont sous la compétence de la *Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben*. Des exceptions ont été faites pour les services situés en dehors de la Province de Liège mais dont leur rayon d'action s'établit sur toute la Région Wallonne.

ELABORATION DU QUESTIONNAIRE

Afin de mesurer la satisfaction et de comprendre les attentes des partenaires, j'ai mis en place une démarche préparatoire à la rédaction du questionnaire. Cette démarche comprenait l'exploration des besoins et des attentes des partenaires, l'identification et le recueil des éléments et du vocabulaire spécifique à ce domaine et enfin, un *Benchmark* de questionnaires utilisés dans le service public, afin de m'inspirer des meilleures pratiques.

Des questions d'identification permettront de faire, si pertinent, un relevé cartographique par âge, par ancienneté ou par profession des résultats.

Certaines questions sont relatives aux moyens de communication utilisés avec les bénéficiaires afin d'identifier les plus utilisés par les partenaires de l'Agence avec le public cible ainsi que d'évaluer les besoins matériels ou humains nécessaires sur le terrain.

Des questions fermées, de type Lickert, permettent de juger la qualité des échanges ainsi que sur l'efficacité perçue des partenaires du BR ainsi que du service AII du BR de Liège.

La dernière série de questions concerne l'Arrêté du gouvernement Wallon du 13 mars 2014 utilisé par le service AII de l'AVIQ comme base législative. Ces questions ont pour but de voir les améliorations pensées par les partenaires.

J'ai intégré des questions ouvertes afin de recueillir des commentaires ou des suggestions d'amélioration. Les réponses à ces questions sont déclaratives et peuvent donc faire l'objet de multiples biais psychologiques. En effet, les partenaires peuvent être influencés par leur niveau de vie, leur lieu de travail (travailleur social ou bandagiste indépendant), leur expérience récente avec le service AII, leurs attentes, la « sympathie » qu'ils éprouvent pour le service, ...

Enfin, j'ai veillé à ce que les sondés qui n'ont pas eu d'expérience avec le BR de Liège ou avec le service AII ne puissent répondre aux questions. Le but étant d'éviter d'avoir le ressenti de partenaires qui n'utilisent pas les services mais qui auraient néanmoins un avis sur leur qualité.

MÉTHODE DE RECUEIL DES DONNÉES

Un lien internet permettant d'accéder au questionnaire, libre d'accès du lundi 24 juillet au vendredi 4 août 2023, a été distribué par courriel avec un texte explicatif qui permettait de sensibiliser les personnes interrogées à la démarche en soulignant l'importance de leur participation, de préciser que les réponses seront traitées de manière anonyme et confidentielle, ainsi que de préciser le temps approximatif nécessaire pour répondre au questionnaire.

En vue de favoriser un taux de participation élevé et de limiter les oublis, une relance a été effectuée par courriel après une semaine, soit le 1^{er} août 2023.

L'enquête a été réalisée avant la mise en place commune de la dématérialisation avec les autres services du BR liégeois et les autres BR, permettant ainsi de recueillir des informations pertinentes pour l'amélioration du processus.

ANALYSE DES RÉSULTATS

Google Surveys a été utilisé pour compiler et analyser les réponses des utilisateurs, présentant les résultats dans une interface en ligne simple. Les fonctionnalités de ce service incluent le taux de réponse aux questions, les résultats sous forme de graphiques afin de mieux appréhender les tendances et points clés de l'enquête et, l'exportation des résultats sous forme de feuille de calcul, permettant une analyse plus approfondie si nécessaire.

Les réponses aux questions ouvertes ainsi que celles comportant des options telles que "précisez" ou "autre" seront regroupées en catégories. Cette catégorisation facilitera la lecture et l'interprétation des données.

OBSERVATION PARTICIPANTE

Certains éléments présentés dans la suite de ce travail ont également été obtenu grâce à une observation participante réalisée tout au long de mon expérience professionnelle et de mon stage au sein du BR liégeois.

Selon Soulé (2007), l'observation participante est une technique de récolte de données qui consiste en une immersion totale du chercheur sur le terrain qu'il étudie. Cette immersion vise la connaissance de tous les éléments et détails présents sur ce terrain qui sont pertinents pour comprendre le phénomène étudié ainsi que la réalité de terrain que vivent les acteurs. Concrètement, il s'agit d'être « participant en public et observateur en privé » (Soulé, 2007).

Dans cette optique, j'ai effectué de l'observation participante en prenant des notes sur le terrain que j'ai ensuite consignées dans un document personnel. De plus, j'ai eu des échanges avec les acteurs de ce travail, ce qui a enrichi ma compréhension et mes observations. Cette approche de l'observation participante m'a permis d'accéder à des informations essentielles et d'apporter une perspective concrète et approfondie à ce travail.

LES LIMITES DE L'ÉTUDE

L'observation participante réalisée comporte certaines limites. En effet, les données recueillies sont basées sur mes observations, perceptions et interactions depuis la mise en place du nouveau fonctionnement du service. En tant que coordinatrice du service AII depuis deux ans et avec une expérience de huit ans sur le terrain, ma connaissance approfondie du sujet peut introduire une part de « [...] subjectivité car il est impossible d'être tout à fait objectif, d'autant plus lorsque le chercheur participe lui-même au processus de recherche » (Soulé, 2007).

De plus, l'envoi du questionnaire pendant les congés scolaires des grandes vacances a entraîné un faible taux de réponse. En effet, cette période a empêché de nombreux partenaires de répondre, limitant ainsi la portée des résultats.

Une autre limite réside dans l'utilisation de questions fermées ou trop simplifiées, ce qui peut avoir entraîné une mauvaise compréhension des questions par les répondants. Cela aurait pu restreindre la qualité et la précision des réponses obtenues. Un test du questionnaire avant sa finalisation aurait permis d'évaluer la pertinence, la clarté et la capacité à collecter les informations recherchées.

Malgré ces limitations, j'ai pris des mesures pour rendre compte de manière équilibrée des évolutions positives aux autres services et à la hiérarchie, tout en adoptant un regard critique

sur le travail de mon équipe. Ces considérations devraient être prises en compte lors de l'interprétation des résultats de cette enquête participante.

RESULTATS

Une confusion a été observée dans les réponses ouvertes « Commentaires ou Suggestions d'amélioration sur ... » attribuable à divers facteurs tels que la formulation des questions ou la compréhension des consignes. Cependant, ces espaces ont tout de même permis de recueillir des opinions spontanées, particulièrement utiles pour saisir les besoins et les attentes des participants. C'est pourquoi, j'ai tout de même recueilli certains avis spontanés afin de saisir les attentes des sondés que j'ai rassemblé par thématique et mis en lien avec la problématique.

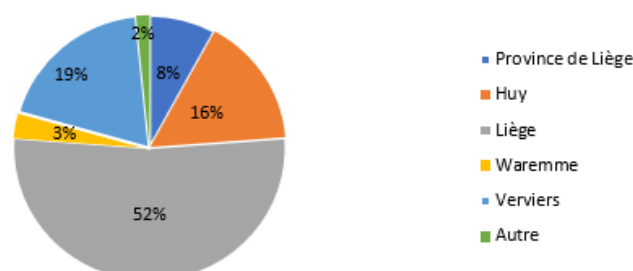
Au questionnaire : « Le Bureau Régional de l'AVIQ à Liège », 63 personnes sur 133 ont répondu.

IDENTIFICATION DU PUBLIC SONDE

Les tranches proposées à la question N°4 sont en lien avec de l'application du dernier arrêté (2014) et l'implémentation de la dématérialisation au sein du service AII du BR de Liège (- de 2 ans). Les résultats indiquent que 17% des sondés travaillent en partenariat avec l'AVIQ depuis « - de 2 ans », 32% travaillent depuis « 2 à 10 ans » et que 51% travaillent depuis « 10 ans et + » avec l'AVIQ.

Une cartographie du secteur d'intervention géographique des sondés de la Province de liège représente les résultats de la question N°5. Répartis en 6 catégories désignées dans le graphique ci-dessous, les sondés sont 52% à intervenir sur l'agglomération de Liège. Aussi, trois personnes de l'arrondissement de Waremme m'ont contacté par téléphone pour m'expliquer qu'ils ne souhaitaient pas répondre au questionnaire car ils n'ont jamais affaire avec l'AVIQ mais qu'ils souhaitent rencontrer le service AII afin de comprendre les missions.

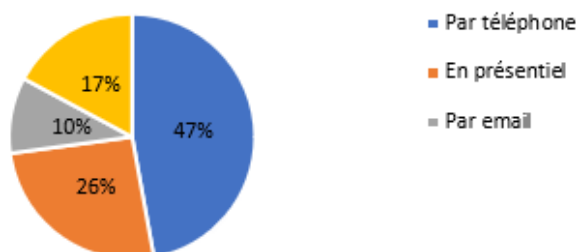
Réponse N°5 : Cartographie par agglomération de la Province de Liège



LA COMMUNICATION

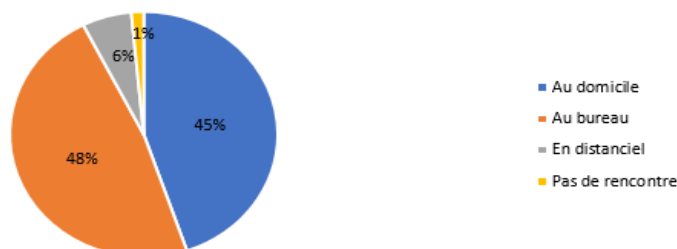
Concernant le moyen de moyen de communication principalement utilisé avec les bénéficiaires, abordé à la question N°6, la catégorie « Autre » complétée par les sondés reprend « Au domicile », « Au bureau » ou encore « lors des permanences », c'est pourquoi j'ai regroupé ces réponses en une seule catégorie : « En présentiel ».

Réponse N°6 : Moyens de communication avec les bénéficiaires



Les réponses de la question N°7 qui permet de savoir comment les partenaires organisent principalement leurs rencontres avec les usagers, ont été regroupé en quatre catégories reprises dans le graphique ci-dessous. Nous constatons que 48% des rencontres ont lieu au sein des bureaux des partenaires (*Show-room*, permanences, en séance ergo, ...) et 41% se réalisent au domicile des usagers. Cela signifie que 93% des entretiens avec les usagers se font en présentiel.

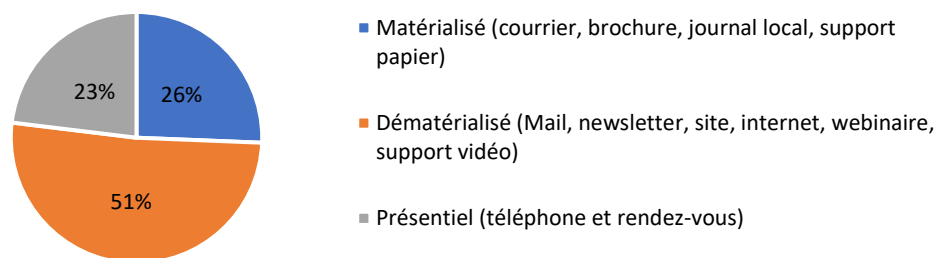
Réponse N°7 : Rencontres avec les bénéficiaires



A la question N°8, 87,3% des sondés pensent être « suffisamment équipé matériellement pour aider les usagers à introduire des demandes du bureau régional (scanner, imprimante, ...). Parmi les 12,7% qui estiment ne pas être suffisamment équipés, expliquent cela par l'absence de matériel informatique (« Pas d'imprimante scanner, tout par courrier », « Je trouve qu'on manque de matériels informatiques ») ou de matériel informatique non performant : je n'ai pas de grosse machine pour imprimer et scanner plusieurs documents. Je scanne avec mon GSM ».

De nombreux moyens de communication de diffusion de l'information est à privilégier selon-vous auprès des partenaires différents ont été cités en réponse à la question N°10. J'ai fait le choix de les regrouper en trois catégories :

Réponse N°10 : Moyens de diffusion d'information à privilégier auprès des partenaires



A la question libre N°11, 42 personnes n'ont rien répondu alors que 21 ont exprimé leur avis. Leurs avis peuvent être regroupés de telle manière :

- La communication avec le bénéficiaire
- La communication avec les partenaires

LE BUREAU RÉGIONAL DE LIÈGE

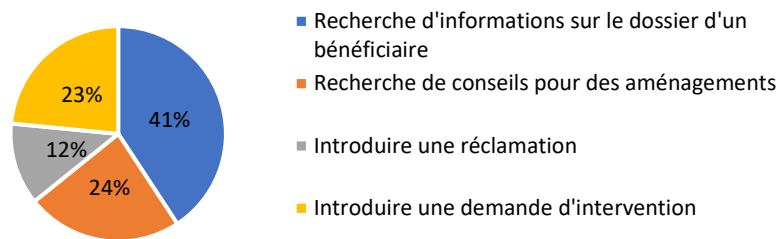
A la question N°12 : « Etes-vous déjà allé au bureau régional de l'AVIQ à Liège ? », 76,2% des sondés ne s'y sont jamais rendus. Sur les 23,8% qui se sont présentés au BR, aux questions N°13 et N°14, la majorité se dit « satisfaite » à « très satisfaite » du « temps qui leur a été consacré », de la « qualité d'écoute », des « informations reçues » ainsi que des « explications reçues concernant le fonctionnement du BR ». Seuls, deux sondés ont répondu être « insatisfait[s] » voire « très insatisfait[s] » à tous ces items.

Voici les commentaires et suggestions d'amélioration de la réponse N°15 retenus pour l'article concernant l'accueil du BR de Liège : « Parking privé pour les personnes se rendant à l'AVIQ » / « Je pense que la principale difficulté réside en l'absence de parking. » / « Places de parking [à] proximité compliquées »

LE SERVICE D'AIDE À L'INTÉGRATION INDIVIDUELLE

Les réponses de la question N°16, indiquent que 57,1% des personnes sondées ont déjà eu des contacts avec des agents traitant du service AII du BR de Liège, contre 42,9% qui n'en ont jamais eu. Parmi ces échanges, qui restent à 82,9% « rares » voire « peu fréquents », tous se font soit par mail soit par téléphone. Les raisons de leurs prises de contact avec le service sont reprises dans le schéma ci-dessous. 41% des contacts se font car les partenaires sont à la recherche d'informations concernant le dossier d'un ou des bénéficiaires. :

Réponse N°16c : Motifs de prise de contact au service AII



De manière générale et pour l'ensemble des contacts que les partenaires ont eu avec le service AII du BR de Liège, je constate à la question N°17, qu'ils sont « satisfait[s] » à « très satisfait[s] » du temps qui leur a été consacré, de la qualité d'écoute qui leur a été réservée, de l'information reçue et des informations concernant le fonctionnement du service. En revanche, 9 répondants sur 40 se disent « Insatisfait[s] » voire « très insatisfait[s] » des documents à fournir et 12 répondants sur 40 se disent « Insatisfait[s] » voire « très insatisfait[s] » des délais de réponses de la cellule AII.

J'ai regroupé les réponses de la question N°18 : « Vous introduisez principalement des demandes en aide à l'intégration individuelle », en quatre catégories comme sur le graphique ci-après.

Réponse N°18 : Introduction des demandes en AII



A la question N°19 lorsque je cherche à savoir si les partenaires sont au courant de l'évolution des demandes qu'ils ont introduites, 50,8% ne le sont jamais, 38,1% le sont rarement et seulement 11,1% des sondés disent être tenus au courant de l'évolution des demandes. Cette tendance se confirme à la question N°20, lorsque je souhaite savoir s'ils sont au courant des décisions prises par le service AII, avec 61,9% des personnes qui ne sont jamais maintenu au courant et 27% qui le sont rarement.

25,4% des personnes sondées disent savoir à qui s'adresser en cas de mécontentement concernant la demande à la question N°21. Les réponses à la question N°21b, regroupent en six catégories les réponses. Seuls 27% (Médiateur et Tribunal) des répondants s'adresseraient à la bonne personne.

Réponse N°21b : Les personnes désignées à qui s'adresser en cas de mécontentement



Les commentaires et suggestions d'amélioration concernant le service AII, de la question N°22, ont été regroupés dans les catégories suivantes :

- Les délais de traitement
- Le dossier partagé du patient
- Plus de formation / d'information
- Permanence / rencontre
- Documents administratifs
- Divers

L'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON DU 13 MARS 2014

A la réponse à la question N°23 : Environ la moitié des sondés, 47,6%, dit connaître l'arrêté du gouvernement wallon de 2014, réglementation sur laquelle le service d'aide individuelle à l'intégration se base pour répondre aux demandes d'aides et/ou d'aménagements. Dont, 39,7% des sondés disent à la question N°24, rencontrer des difficultés de compréhension de l'arrêté.

Lorsque je souhaite savoir si les partenaires rencontrent « des difficultés pour expliquer les courriers et les décisions que les bénéficiaires reçoivent de la part de l'AViQ », à la question N°25, 36,5% des sondés répondent que « OUI » contre 63,5% de « NON ». Les raisons données à la question N°25b, pour expliquer les difficultés rencontrées ont été regroupées en quatre catégories, reprises sur le graphique ci-dessous.

Réponse N°25b : Les raisons qui expliquent les difficultés rencontrées pour expliquer les courriers et les décisions de l'AVIQ



Les réponses à la question N°24b (Rencontrez-vous des difficultés de compréhension de l'arrêté ? Si oui lesquelles), à la question N°26 (Pensez-vous que la réglementation en vigueur réponde aux besoins des usagers ? Si non, pourquoi ?) ainsi que celles de la question N°27 (Commentaires / Suggestions pour l'arrêté 2014), peuvent être regroupées dans les catégories suivantes :

- Révision des montant d'intervention
- Elargissement du champ d'action de l'arrêté
- Révision des critères de renouvellement et simplification administrative
- Demande de formation et d'explication de l'arrêté
- Divers

DISCUSSION

Les questions ouvertes du questionnaire ont été à la fois bénéfiques et problématiques. D'un côté, il est essentiel de reconnaître que certaines réponses sont pertinentes et apportent une valeur ajoutée au travail mais de l'autre, cela a entraîné des réponses hors sujet. Malgré cette confusion, dans la discussion qui suit, certaines réponses pertinentes mais tangentes à d'autres réflexions seront tout de même relevées afin de préserver la richesse du travail.

Les discussions dans ce travail reposent sur des recommandations qui s'organisent autour de trois axes, allant d'une perspective globale à une perspective plus spécifique. Premièrement, seront présentés les changements majeurs à mettre en œuvre au niveau de l'ensemble des services AII de l'Agence. Deuxièmement, seront abordés les ajustements à apporter au sein du BR de Liège. Enfin, seront examinés les impacts de la transition vers la dématérialisation au sein du service AII du BR de Liège.

LES RÉFORMES ESSENTIELLES AU SEIN DE TOUS LES BR

La première mesure qui touche tous les services AII de l'Agence, concerne la réglementation du gouvernement wallon du 13 mars 2014. Toutes les parties prenantes à ce travail, les partenaires sondés ainsi que les agents du service AII qui ont participé au *focus-group* sont assez unanimes pour affirmer que l'arrêté est « trop ancien ». C'est pourquoi, il doit être révisé, simplifié et modernisé, car il ne correspond plus aux aides techniques existantes" (N°26-27). Cette révision doit être réalisée de manière plus « régulière et systématique ». (*Focus-group*)

Tout d'abord, et comme précisé à de nombreuses reprises dans les résultats, les montants d'intervention doivent être « indexés » pour refléter l'augmentation du coût de la vie depuis 2014. " (N°26-27). Il serait donc nécessaire de réaliser des études de marché afin d'ajuster les montants d'intervention pour qu'ils reflètent davantage le coût de la vie actuel.

Le champ d'intervention de l'arrêté doit aussi être revu et élargit. A la fois concernant la liste du matériel octroyé mais aussi concernant le public cible. En effet, les prestations doivent être actualisées car « trop de matériel est exclus » et cela ne répond plus aux besoins des bénéficiaires. Il est ainsi demandé par les partenaires, d'y inclure des éléments tels que les « coussins de positionnement » et de « nouvelles technologies » qui participent à la mise en autonomie des bénéficiaires. Sur ce point, il existe une divergence d'opinions avec les agents de l'AVIQ, qui préconisent de ne plus intervenir pour les nouvelles technologies courantes telles que les « tablettes », « ordinateurs », « smartphones » ou encore des « cuisines adaptées ». (N°26-27 – *Focus-group*).

Il serait pertinent d'analyser les aménagements, prestations et matériels demandés depuis ces deux dernières années et regarder ceux qui n'ont pas suscité d'intérêt ou qui ne sont plus recommandés par nos partenaires. Cette démarche fournirait une liste des prestations à maintenir et celles qui ont perdu leur pertinence.

Il serait également judicieux d'effectuer une comparaison avec nos partenaires pour repérer les nouveaux équipements qui pourraient être bénéfiques pour nos bénéficiaires. À cet effet, il serait recommandé de mener une enquête auprès de services-conseils spécialisés dans ces domaines. Par exemple, l'ASBL La lumière pourrait apporter des suggestions éclairées concernant les équipements pour les personnes aveugles ou malvoyantes, tandis que la Ligue de la Sclérose en Plaques pourrait fournir des conseils sur les dernières avancées technologiques utiles pour leur public cible.

Considérant l'arrêté trop « restrictif » concernant le public ciblé par la législation il est mentionné à plusieurs reprises par les différentes parties prenantes à ce travail que l'arrêté élargisse son public aux personnes dont le handicap surviendrait après l'âge de 65 ans ou aux personnes présentant des « troubles psychologiques » (*focus-group*). Les « pathologies évolutives » doivent également être mieux prises en compte. En effet, il est souhaité la capacité d'anticiper les besoins pour prendre en compte le caractère prévisible du handicap.

Ensuite, la question du renouvellement du matériel, abordée dans les réponses du questionnaire ainsi que lors des *focus-group*, fait débat. En effet, les documents à fournir sont trop nombreux et parfois pas toujours pertinents obligeant certains bandagistes à faire des « faux » pour que le bénéficiaire puisse de nouveau bénéficier de l'aide. Cela désavantage les bénéficiaires plus honnêtes qui dans ces situations, ne parviennent, à obtenir une attestation d'irréparabilité d'un matériel devenu obsolète ». Afin de répondre au souhait de « pouvoir simplifier les démarches » et d'éclaircir les « conditions de renouvellement du matériel » déjà octroyé par l'AVIQ qui sont « trop complexes », la simplification des conditions de renouvellement du matériel est à revoir. La mise en place d'un délai de renouvellement clair et sans dérogation pourrait être la solution.

Par ailleurs, les partenaires souhaitent obtenir des « explications » (N°27), concernant la législation, jugée trop complexe à lire et utilisant un « jargon juridique » trop difficile à comprendre, afin qu'ils puissent l'expliquer aux bénéficiaires. Il faut donc que le service AII développe un outil, comme un « tableau récapitulatif » reprenant les conditions d'interventions possibles, les « montants d'intervention », ... qui permettrait de vulgariser la législation.

L'établissement de certains « critères automatiques » permettrait aussi une meilleure cohérence entre les différents organismes qui interviennent pour les personnes handicapées et simplifierait les procédures en automatisant l'accès à certaines aides. Ainsi, nous pourrions accélérer le délai de traitement des demandes, comme demandé à plusieurs reprises dans les réponses N°27 et N°17 et comme aussi exprimé dans les *focus-group* afin d'être plus efficace et d'apporter l'« aide à la personne au moment où elle en a besoin ».

Enfin, la suggestion du rétablissement de la part contributive à la charge des bénéficiaires est faite à la question N°27 et *focus-group*. Cette contribution financière permettrait de promouvoir une prise de responsabilité de la part des bénéficiaires. Il faudra présenter cette proposition à la direction qui procédera à une analyse approfondie avant de prendre la décision la plus pertinente.

Le deuxième profond changement impliquant toutes les cellules AII de l'Agence implique la mise à disposition d'un nouvel instrument informatique adapté : un dossier en ligne pour les bénéficiaires. Cette initiative fait suite aux demandes exprimées notamment aux questions N°27 et N°11, par le souhait d'une "plateforme en ligne" ou d'un " dossier administratif du bénéficiaire à l'instar du Service Public Fédéral de la Sécurité Sociale ". Cette approche satisferait également les besoins évoqués par les partenaires en leur offrant "un accès personnalisé aux informations via une plateforme" et permettrait aux bénéficiaires de déposer "des photos sans devoir scanner".

Seulement 11,1% des sondés disent connaître l'évolution des demandes et 27% disent être tenus au courant des décisions prises par l'Agence (N°19 et N°20). Ils sont d'ailleurs, à la question N°16c, 41% à contacter le service AII pour obtenir des informations sur l'état d'avancement du dossier. La libération de ce temps offrirait aux agents de la cellule la possibilité d'allouer cette ressource à de nouvelles tâches ou à un travail de meilleure qualité à entreprendre avec les bénéficiaires.

Ce dossier en ligne réduirait la charge administrative au sein des BR ainsi que le nombre d'échanges par courrier électronique ou téléphone. Cela devrait aboutir à une meilleure efficacité dans les délais de traitement des demandes en sein du service AII, et résoudrait également les plaintes formulées par les partenaires à la question N°17. Cette efficience s'aligne aussi avec les conclusions énoncées dans le BBZ.

La mise en place d'une plateforme en ligne avec une centralisation des informations et la possibilité d'un "accès aux données externes", comme souhaitée lors des *focus-group*, est un élément clé. Le futur progiciel SusiH, bien qu'en retard dans sa mise en place, est conçu de manière à pouvoir évoluer devrait répondre à la forte demande d'une plateforme en ligne puisqu'il devrait pouvoir être développé en ligne. Cependant, l'accès à des ressources telles que la banque carrefour, les données confidentielles et le dossier unique devra rester limité aux collaborateurs autorisés. Il faudra aussi penser à développer des outils qui faciliteront le travail des agents de l'AVIQ comme le calcul automatique de la « TVA » et la lecture aisée de toutes les interventions et montants déjà alloués au bénéficiaire.

Enfin, les résultats de la question N°25 révèlent que 36,5% des répondants sont confrontés à des difficultés pour expliquer les courriers émis par l'AVIQ à ses bénéficiaires. Cette situation découle en grande partie du fait que les décisions formulées dans ces courriers sont souvent considérées comme "trop complexes", ce qui peut engendrer une certaine

appréhension chez les partenaires, qui auraient « peur de dire des bêtises. » Les décisions de refus sont les courriers qui rencontrent le plus de difficultés de compréhension des partenaires avec 48% des répondants à la question N°25b.

Il est souhaité de la part des partenaires de meilleures « Justification[s], [en cas de] refus » « qui ne sont pas toujours [considérées comme] logiques. » Cette demande de « vulgarisation des décisions pour les bénéficiaires » a également été soulevée par les agents. Dans cet esprit, les agents de l'AVIQ ont même suggéré la création d'un document "à partager" à la partie adverse en cas de contestation, et de distinguer clairement les documents internes à l'Agence des documents destinés aux bénéficiaires.

Dans la réponse N°21, 74,6% des sondés indiquent ne pas savoir vers qui se tourner en cas de mécontentement concernant une décision. Parmi les réponses libres, seuls 16% des sondés ont fourni une réponse correcte quant à la démarche à suivre. Plus précisément, 6% ont mentionné recourir au tribunal, tandis que 11% ont évoqué la possibilité de faire appel au médiateur. Il est à noter qu'aucun des participants n'a mentionné l'existence du service de Réclamation disponible en ligne. Cette absence de référence à la cellule Réclamation est remarquable, car la procédure à suivre est attachée aux décisions envoyées aux bénéficiaires. Cela confirme que la compréhension des courriers envoyés ne semble pas être aisée, même pour les partenaires.

Il s'avère donc impératif que l'Agence, par le biais de sa cellule métier AII, entreprenne une simplification de ses correspondances en rédigeant des documents plus accessibles et compréhensibles. Cette approche permettrait de rendre la législation plus aisément compréhensible pour un plus grand nombre d'intervenants impliqués dans le processus.

LES RÉAJUSTEMENTS NÉCESSAIRES AU SEIN DU BR

Il est crucial de maintenir une vigilance quant à l'impact des tâches administratives sur le travail des partenaires qui "numérisent pour l'AVIQ" (N°8). Cette charge de travail supplémentaire imposée à eux ne doit en aucun cas devenir une norme, car il est primordial de reconnaître que les partenaires sociaux ne sont pas subordonnés à notre organisation. Afin de préserver des échanges collaboratifs et fructueux.

Pour améliorer leur équipement et faciliter leur travail, il serait judicieux de les doter d'un meilleur matériel informatique, comme des scanners et imprimantes. De plus, l'adoption de nouvelles mesures visant à alléger leurs tâches administratives pourrait être envisagée : comme avec la proposition à la question N°11 de mettre à disposition des "formulaires en ligne à

remplir pour éviter les impressions et numérisations ». Assortie d'une signature électronique pourrait considérablement simplifier le travail des partenaires.

Une alternative serait d'établir une permanence au sein du BR pour surmonter les disparités générées par la numérisation. Les agents pourraient alors prendre en charge la numérisation des documents et fournir un accompagnement optimal aux bénéficiaires dès le début de la demande. De cette manière, le contact privilégié du « présentiel » comme cela ressort à la question N°6 serait maintenu, et les partenaires seraient dispensés de tâches administratives pour le compte de l'AVIQ, répondant ainsi à des situations telles que celle exprimée ici : "Souvent, nous devons envoyer les documents par courriel à la place des patients car ils ne savent pas comment faire" (N°22).

L'idée d'établir une permanence dans les locaux des partenaires pourrait également contribuer à améliorer la communication, comme cela a été régulièrement mentionné dans les réponses N°11 et 15 du questionnaire. « Des rdv individuels » permettrait ainsi d'expliquer les procédures dès le départ et de réclamer et « venir scanner ou photocopier les documents » nécessaires. Des formations ciblées ou des rencontres à thèmes pourraient répondre aux besoins exprimés par les partenaires et de faire remonter les besoins du terrain directement au BR, qui doit être un acteur local et facilitateur.

En réponse à la question N°5, les participants ont été classés suivant leur secteur géographique d'intervention. L'analyse cartographique qui en découle met en évidence une concentration significative de répondants dans la région de l'agglomération de Liège, représentant 52% des répondants. Ensuite, les agglomérations de Verviers et de Huy suivent avec respectivement 19% et 16% des répondants. Cette distribution suggère que les services interviennent principalement dans les zones où la population est le plus densément présente. En revanche, les partenaires de l'agglomération de Waremme sont peu représentés, et les interactions limitées avec les partenaires de cette région, confirmées par les trois appels que j'ai reçus lors de la relance, démontrent un faible niveau de connexion avec le BR.

Afin de maintenir le lien avec les partenaires et les bénéficiaires dans les agglomérations qui ont répondu en moins grand nombre, la réorganisation des BR, prévue dans la DPR pour assurer une "proximité géographique avec les citoyens", pourrait favoriser la mise en place d'antennes, de permanences, voire la création d'un "bus-AVIQ", une proposition avancée par Madame Anne-Françoise Cannella, qui pourrait circuler à travers toute la province de Liège. Ces permanences mobiles et régulières auraient pour objectif d'accompagner les bénéficiaires dans

leurs demandes AII et de combler les lacunes rencontrées par les partenaires qui ne sont pas en mesure de répondre aux "questions trop spécifiques sur l'AVIQ" (N°11).

Ces initiatives pourraient également contribuer à long terme à renforcer les partenariats et à "communiquer les informations cruciales aux services de première ligne", notamment concernant "les interventions possibles et les documents requis" (N°11). Une telle action pourrait également répondre au mécontentement exprimé par les partenaires concernant les délais de réponse et les exigences documentaires (N°17).

POURSUITE DES CHANGEMENTS EN COURS

En attendant la mise en place du dossier en ligne, il est important de rester "multicanal", c'est-à-dire qu'il faut continuer à pouvoir conserver le contact avec nos bénéficiaires pas tous les moyens de communication possibles. Les résultats des questions N°6 et N°7 révèlent que le principal moyen de communication entre les bénéficiaires et les partenaires demeure le téléphone avec 47% des répondants, suivi du courrier postal avec 17% des réponses, plutôt que l'e-mail qui n'obtient que 10% des votes. De plus, selon la réponse N°6, parmi les quatre modes de communication qui fonctionnent avec les usagers, les rencontres en présentiel restent prédominantes. Celles-ci se déroulent sur le lieu de travail des partenaires (bureau, consultation, *show-room*, permanence) ou au domicile des bénéficiaires. Ces choix sont souvent dictés par les "possibilités de déplacement des usagers et de la demande". En revanche, les réunions en ligne utilisant des outils comme Teams ne sont pas du tout courantes.

A contrario, le moyen de communication privilégié entre les partenaires et les membres de l'équipe AII est le téléphone, comme le démontre la réponse à la question N°16c. De plus, la question N°10 révèle que les partenaires préfèrent la diffusion dématérialisée de l'information (e-mails, webinaires, etc.), ce qui conforte l'orientation de travail adoptée au sein du BR.

Néanmoins, à la question N°18, nous pouvons constater que 72% des partenaires introduisent des demandes en AII soit « à la place des bénéficiaires » soit « avec les bénéficiaires » et 3 % qui envoient les bénéficiaires auprès d'une tierce personne. Cela signifie que 75% des demandes introduites nécessitent l'intervention de professionnels du secteur.

Ainsi, la transition vers de nouveaux modes de communication avec les partenaires semble progresser positivement, tandis qu'avec les bénéficiaires, il semble nécessaire de réaffirmer la communication avec eux et de maintenir le contact en personne, surtout avec notre public vulnérable. C'est pourquoi le service AII de Liège, qui encourage la dématérialisation et la réception électronique de documents, doit également entreprendre des efforts de réassurance

pour promouvoir le maintien d'une approche multicanal. Ceci inclut le fait de continuer à accepter les demandes par voie postale, comme le demandent les répondants à la question N°22.

Malgré la réduction des heures d'ouverture de l'accueil du Bureau Régional (BR), qui est désormais accessible uniquement le matin sans rendez-vous, il est possible que cette modification conduise les usagers à rechercher d'autres services pour obtenir les informations nécessaires. Pourtant, aucune plainte n'a été exprimée en ce qui concerne ce changement dans les horaires. De plus, les retours des partenaires s'avèrent positifs, comme en témoignent les réponses aux questions N°13 et N°14, où ils se disent relativement "satisfait[s]" du « temps qui leur a été consacré », de la « qualité d'écoute », des « informations reçues » ainsi que des « explications reçues concernant le fonctionnement du BR ».

Il est important de noter que 51% des sondés ont une expérience de travail avec l'AVIQ de "10 ans et plus", ce qui signifie que la majorité d'entre eux ont connu les deux systèmes du BR.

Dans ce contexte, la fermeture du BR au public en après-midi ne semble pas entraver la qualité des services offerts, ni constituer un obstacle significatif. Les retours positifs des partenaires suggèrent que la réorganisation des heures d'ouverture n'a pas affecté négativement l'accessibilité et la qualité des échanges avec l'AVIQ.

Depuis les deux dernières années, le service AII a engagé des efforts pour établir des rencontres avec les divers partenaires. L'objectif de ces rencontres est d'expliquer les procédures en vigueur, de promouvoir une collaboration renforcée et « de prioriser les demandes urgentes » en vue d'améliorer l'efficacité globale. Comme relevé par l'un des partenaires dans la réponse N°22, il est possible de constater une amélioration légère « suite à la réunion [entre] le personnel de l'AVIQ et celui de notre CRF ».

De plus, il est intéressant de noter que plusieurs remarques ont été formulées à différentes reprises comme l'organisation de davantage de rencontres, des échanges de perspectives sous forme de « vis ma vie », voire même la possibilité d'envisager plus de visites communes au[x] domicile[s] des bénéficiaires » (comme mentionné dans la réponse N°22), pourraient être bénéfiques pour favoriser une collaboration plus étroite entre les divers services. Soulignée dans les réponses N°11 et N°22, cela contribuerait à établir une certaine confiance mutuelle.

La suggestion de permettre des "contacts directs avec les collaborateurs du service" ainsi que la proposition de dispenser des "formations sur la matière" aux partenaires, ont aussi été évoquées. Ces initiatives pourraient répondre aux besoins exprimés par les partenaires,

notamment en améliorant leur capacité à orienter efficacement les bénéficiaires. Cela conduirait à la fourniture d'informations cohérentes et de conseils pertinents « dès le début » de l'introduction de la demande pour les bénéficiaires.

Les outils numériques permettent une communication plus rapide et efficace entre les collaborateurs. Cette transition a également eu pour résultat la simplification des procédures administratives et l'homogénéisation des processus, éliminant ainsi des obstacles superflus et rationalisant le traitement des demandes. Cette démarche facilite le travail des agents en leur permettant de se concentrer sur les tâches cruciales, tout en garantissant l'équité dans le traitement des requêtes. Toujours dans un souci d'efficacité et d'équité, et pour répondre aux observations formulées tant lors des *focus-group* qu'exprimées dans la réponse N°22, la démarche de dématérialisation des demandes en cours au sein de la cellule AII semble donc répondre à l'appel pour une meilleure "harmonisation des procédures avec les autres BR", puisque tous les intervenants utilisent désormais les mêmes formulaires.

Cependant, pour renforcer cette harmonisation, il est impératif que la cellule AII soutienne activement la numérisation en cours, en particulier par la standardisation des "échanges entre la coordination de l'aide matérielle et les agents des bureaux régionaux", tel que souhaité lors des sessions de groupe. Cela nécessitera la création de procédures standardisées ou la mise en place d'outils partagés pour tous les BR, comme la fourniture de fiches types par intervention possible par exemple. Ces rencontres plus fréquentes contribueront à améliorer les relations entre les agents de l'AC et ceux des BR telle que demandé par les agents de l'AVIQ.

Enfin, certains bâtiments de l'Agence comme le BR liégeois seront prochainement revendus ce qui nécessitera un déménagement d'ici la fin du prochain CDG en 2028. Cette mesure aura pour double bénéfice de déléguer la responsabilité de la maintenance à une entreprise externe, tout en n'envisageant pas le remplacement des agents administratifs et logistiques actuels. Ce déménagement devra inclure le transfert d'une quantité substantielle de dossiers papiers des bénéficiaires, actuellement conservés dans les sous-sols du BR. Heureusement, les progrès en cours dans la dématérialisation au sein de la cellule AII préparent déjà le terrain en réduisant, voire en éliminant complètement, la nécessité de transférer les dossiers papiers qui encombrant actuellement les sous-sols du BR.

Lors du choix de l'emplacement pour le futur BR, il est crucial de veiller, comme indiqué à la question N°15, à prévoir suffisamment de "places de stationnement pour personnes à mobilité réduite" devant les locaux, afin de faciliter l'accès au public en situation de handicap.

Cette étude s'est efforcée de mettre en lumière les attentes des divers partenaires pour obtenir leurs avis et perspectives sur le sujet traité au sein du service d'aide à l'intégration individuelle de l'AVIQ ainsi que de vérifier si la transition vers la numérisation ne provoque pas une exclusion d'accès à leurs droits des bénéficiaires du service.

Cependant, cette étude démontre bien que le service AII ne répond plus aux besoins des personnes en situation de handicap et que des profonds changements sont à effectuer. Il est donc primordial d'opter pour un nouvel arrêté et de penser à moderniser l'administration en développant un dossier en ligne accessible. En attendant ces innovations, pourtant déjà en place dans d'autres administrations, la cellule AII a besoin d'effectuer des adaptations afin d'améliorer la qualité de service fourni à ses partenaires et ses bénéficiaires.

Bien que la mise en place de la digitalisation perturbe les habitudes des partenaires et nécessite des adaptations de leur part, elle semble correspondre à leur façon de travailler. Le service AII peut donc poursuivre et même étendre ses pratiques de travail aux autres services tout en veillant à maintenir un contact privilégié avec ses partenaires.

Par ailleurs, la dématérialisation des dossiers a bousculé les habitudes des agents du service. Par conséquent, l'AVIQ doit trouver des solutions organisationnelles pour accompagner cette transition, que ce soit par la réorganisation des espaces de travail, le renforcement des partenariats ou des formations internes afin d'acquérir de nouvelles compétences numériques. En offrant des formations appropriées et un soutien adéquat, les agents seront mieux préparés pour faire face aux nouvelles exigences et réaliser leurs missions de manière efficace.

Une démarche qualité devrait permettre une démarche d'amélioration continue afin de moderniser l'action publique et pour tendre vers une plus grande efficacité du BR. Il est donc recommandé à l'Agence de développer une méthodologie d'évaluation d'impact des projets plus structurée et complète se concentrant sur les BR.

Enfin, il serait opportun de développer un schéma de recommandation avec les conclusions de ce travail offrant ainsi la possibilité de donner une véritable utilité à cette évaluation dans un visuel. L'objectif serait ainsi de le communiquer aux responsables politiques afin qu'ils puissent réévaluer leurs actions.

BIBLIOGRAPHIE

- AMAR, Anne et BERTHIER, Ludovic, Décembre, 2007, *Le nouveau management public : avantages et limites*, De Gestion et Management Publics, vol.5.
http://www.airmap.fr/wp-content/uploads/2018/06/GMP2007_5.4_AmarBerthier.pdf
- ARCHIMAG, s.d., « Dématérialisation : définition, actualité et enjeux », *Archimag*, consulté le 16/08/2023 sur
<https://www.archimag.com/tags/d%C3%A9mat%C3%A9rialisation>
- BROTCORNE Périne, VALENDUC Gérard, 2009, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1, P. 45-68.
- BROTCORN, Périne et & MARIEN, Ilse, 2020, *Inclusion Numérique : Baromètre de l'inclusion numérique 2020*, Fondation Roi Bauduin, consulté le 16/08/2023 sur
<https://media.kbs-frb.be/fr/media/8995/Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%202020>
- BROTCORNE, Périne, DEDONDER, Jonathan, FAURE, Laura, MARIËN, Ilse é VANDRAMIN, Patricia 2022, *Inclusion Numérique : Baromètre de l'inclusion numérique 2022*, Fondation Roi Bauduin, consulté le 16/08/2023 sur
<https://media.kbs-frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Num%C3%A9rique.%20Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%202022>
- COMBESSIE, Jean-Claude, 2007, « III. Le questionnaire », *La méthode en sociologie*, La Découverte, Paris, P.33-44.
<https://doi.org/10.3917/dec.combe.2007.01>
- CONTOR, Justine, 2016, “L'évaluation des politiques publiques dans le champ de la coopération au développement belge : le cas du service de l'évaluation spéciale ”, *Pyramides*, 28, P.55-78.

- FRANSEN, Abraham, 2008, « L'Etat social actif : une reformulation du contrat social ? », Edition *Guy Bajoit*, Academic Press fribourg : Fribourg p. 99-12, <http://hdl.handle.net/2078.3/151907>
- GOUVERNEMENT WALLON, 2019, *Déclaration du Politique Wallonie - 2019-2024*, consulté le 16/08/2023 sur https://www.wallonie.be/sites/default/files/2019-09/declaration_politique_regionale_2019-2024.pdf
- GOUVERNEMENT WALLON, 2021, *Plan de Relance de la Wallonie*, consulté le 16/08/2023 sur https://www.wallonie.be/sites/default/files/2021-10/plan_de_relance_de_la_wallonie_octobre_2021.pdf
- MONITEUR BELGE, 2004, *Décret relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution* : P. 16306, consulté le 16/08/2023 sur <https://wallex.wallonie.be/de/contents/acts/5/5182/1.html#:~:text=Le%20contrat%20de%20gestion%20pr%C3%A9cise,10>.
- LEMIRE, Louise, PROULX Denis et CORREMANNS Luc, 2005, *Modernisation de l'État et gestion des ressources humaines : Bilan et perspectives Québec-Belgique*, De Athena éditions, Science politique Cités par MELOTTE, Luc, 2013, « Les contradictions du New public management », POLITIQUE revue belge d'analyse et de débat, <https://www.revuepolitique.be/les-contradictions-du-new-public-management/>
- SOULÉ, Bastien, 2007, *Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales*, Recherches Qualitatives, P.127-140 <https://doi.org/10.7202/1085359ar>
- VARONE, Frédéric & MAGDALIENS, Christophe, 2000, “L'évaluation des politiques publiques en Belgique : théorie, pratiques et défis”, *Pyramides*, consulté le 16/08/2023 sur <http://journals.openedition.org/pyramides/590>

ANNEXE

RESULTATS ANALYSES

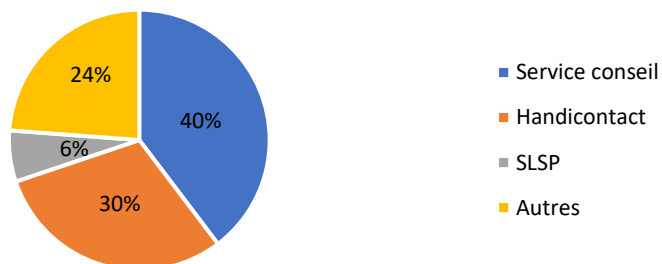
***DU QUETIONNAIRE : LE BUREAU RÉGIONAL DE L'AVIQ À
LIÈGE***

Une confusion a été observée dans les réponses ouvertes « Commentaires ou Suggestions d'amélioration sur ... » attribuable à divers facteurs tels que la formulation des questions ou la compréhension des consignes. Cependant, ces espaces ont tout de même permis de recueillir des opinions spontanées, particulièrement utiles pour saisir les besoins et les attentes des participants. C'est pourquoi, j'ai tout de même recueilli certains avis spontanés afin de saisir les attentes des sondés que j'ai rassemblé par thématique et mis en lien avec la problématique. Au questionnaire : « Le Bureau Régional de l'AVIQ à Liège », 63 personnes sur 133 ont répondu.

IDENTIFICATION DU PUBLIC SONDE

A la première question, j'ai voulu connaître pourcentage des répondants suivant leur statut. 70 % des sondés sont des partenaires « officiels » de l'Agence avec les Services conseils, principalement constitués d'ergothérapeutes, comme les agents de la cellule AII.

Réponse N°1 : Vous êtes



Ci-dessous un graphique reprenant les répondants répartis en cinq tranches d'âge de la question N°2.

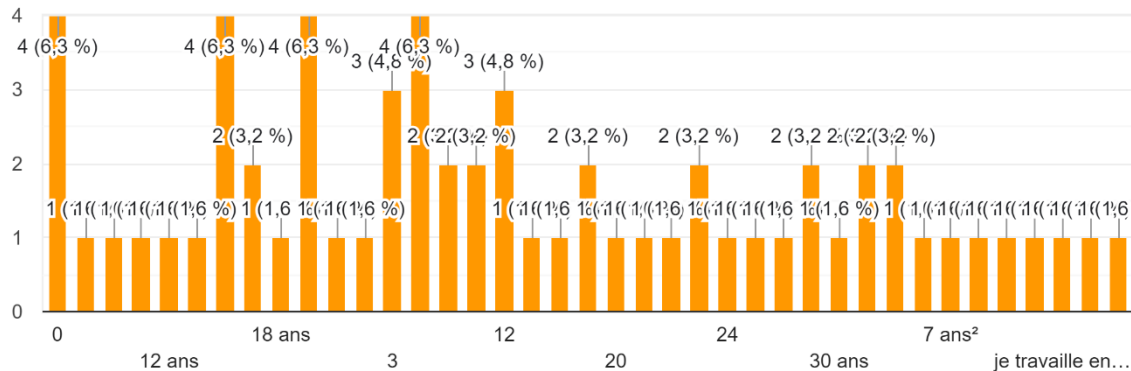
Réponse N°2 : Répartition par tranches d'âge



La question N°3 reprend l'ancienneté dans le secteur du handicap. Les informations, peut pertinentes ne permettent pas de tirer des résultats pertinents pour l'étude.

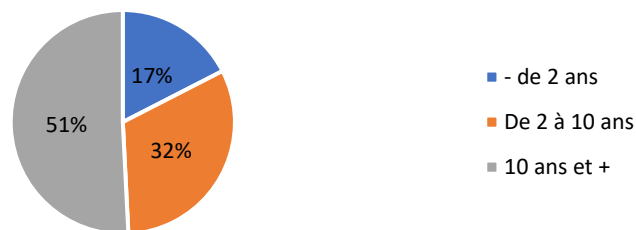
3. Vous travaillez dans le secteur du handicap depuis combien d'années :

63 réponses



Les tranches proposées à la question N°4 sont en lien avec de l'application du dernier arrêté (2014) et l'implémentation de la dématérialisation au sein du service AII du BR de Liège (- de 2 ans). Les résultats indiquent que 83% des personnes sondées travaillent depuis plus de 2 ans avec l'AVIQ

Réponse N°4 : Ancienneté partenariat AVIQ



Une cartographie du secteur d'intervention géographique des sondés de la Province de liège représente les résultats de la question N°5. Répartis en 6 catégories désignées dans le graphique ci-dessous, les sondés sont 52% à intervenir sur l'agglomération de Liège

De plus, trois personnes du secteur social de l'arrondissement de Waremme m'ont contacté par téléphone par suite de la relance du 31 juillet, pour m'expliquer qu'ils ne souhaitaient pas répondre au questionnaire car ils n'ont pratiquement jamais affaire avec l'AVIQ mais qu'ils souhaitent rencontrer le service AII afin de comprendre nos missions.

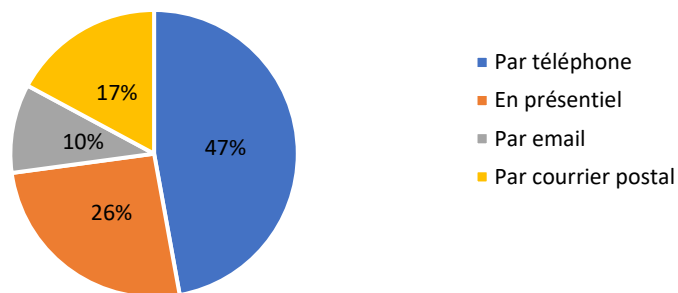
Réponse N°5 : Cartographie



LA COMMUNICATION

Concernant le moyen de moyen de communication principalement utilisé avec les bénéficiaires, abordé à la question N°6, la catégorie « Autre » complété par les sondés reprend « Au domicile », « Au bureau » ou encore « lors des permanences », c’est pourquoi j’ai regroupé toutes ces réponses en une seule catégorie : « En présentiel ».

Réponse N°6 : Moyens de communication avec les bénéficiaires

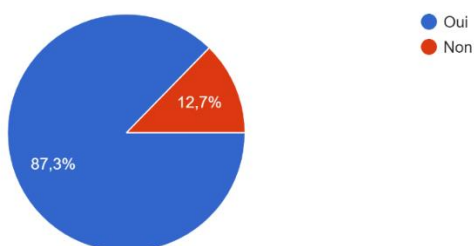


Les réponses de la question N°7 qui permet de savoir comment les partenaires organisent principalement leurs rencontres avec les usagers, ont été regroupé en quatre catégories reprise dans le graphique ci-dessous. Nous constatons que 48% des rencontres ont lieu au sein des bureaux des partenaires (Show-room, permanences, en séance ergo, ...) et 41% se réalisent au domicile des usagers. Cela signifie que 93% des entretiens avec les usagers se font en présentiel.

Réponse N°7 : Rencontres avec les bénéficiaires



A la question N°8, 87,3% des sondés pensent être « suffisamment équipé matériellement pour aider les usagers à introduire des demandes du bureau régional (scanner, imprimante, ...).

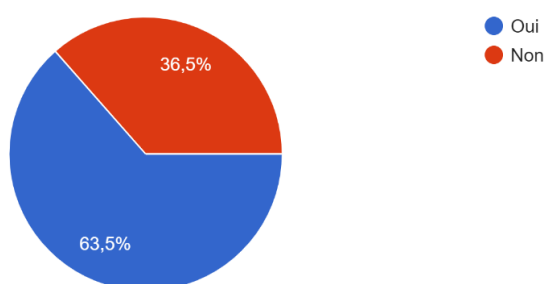


Parmi les 12,7% qui estiment ne pas être suffisamment équipés, expliquent cela par l'absence de matériel informatique ou de matériel informatique non performant.

- **Matériel informatique absent ou non performant** : « Pas d'imprimante scanner, tout par courrier » / « Je n'ai pas de scanner, je scanne avec mon GSM lors des visites les documents qu'il faut pour l'AVIQ » / « Je n'ai pas d'imprimante ni de scanner. » / « Je n'ai pas de grosse machine pour imprimer et scanner plusieurs documents. Je scanne avec mon GSM » / « Je trouve qu'on manque de matériels informatiques »

- **Divers** : « Il faut scanner et envoyer beaucoup de documents différents » / « Je n'introduis pas de demande à la place des usagers »

Les résultats de la question N°9 m'indiquent que pour introduire une demande ou conseiller les bénéficiaires de l'AVIQ, 63,5% des partenaires ont dû acquérir de nouvelles compétences principalement « Théoriques, sur la matière, les dernières technologies et le service ». Seuls treize sondés estiment avoir été « Mal » voire « Pas du tout » formé pour répondre à ces demandes.



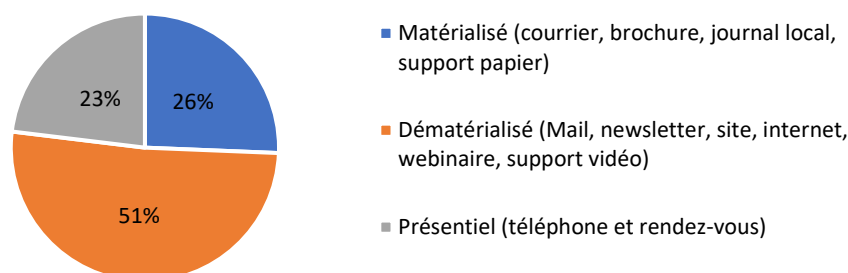
A la lumière des réponses libres (N°9a), je constate que la compréhension à la question n'est pas la même chez tous les partenaires. En effet, certains mentionnent le format de formation dont ils souhaitent bénéficier alors que d'autres expliquent la matière qu'ils souhaitent apprendre. C'est pourquoi je ne tiendrai pas compte des résultats aux questions N°9b et N°9c car les chiffres ne donneraient aucun résultat pertinent.

Cependant, nous comprenons que la majorité des sondés souhaite bénéficier de formation en « présentiel » et que le format « Webinaire » prend la seconde place.

A la question N°10 : « Quel(s) moyen(s) de diffusion de l'information est à privilégier selon-vous auprès des partenaires ? », de nombreux moyens de communication différents ont été cités. J'ai fait le choix de les regrouper en trois catégories :

- Matérialisé : comprend les brochures, folders, courriers, journal local et média.
- Dématérialisé, c'est-à-dire comprenant les mails, newsletter, site internet, webinaire et support vidéo.
- Présentiel : comprend les rencontres en présentiel et au téléphone.

Réponse N°10 : Moyens de diffusion d'information à privilégier auprès des partenaires



A la question libre N°11, 42 personnes n'ont rien répondu alors que 21 ont exprimé leur avis. Leurs avis peuvent être regroupés de telle manière :

- **La communication avec le bénéficiaire** : « Mailing » / « L'information en direct est la plus efficace » / « La possibilité d'une application sur laquelle ils postent des photos sans devoir scanner (souvent pas le matériel) » / « Indiquer la liste des documents qu'il faut fournir pour une demande » / « Faire des formulaires à compléter en ligne pour ne pas devoir imprimer et scanner. » / « Des rdv individuels sont toujours plus bénéfiques pour la compréhension mais on ne saurait pas faire ça pour tout. » / « Contact téléphonique plus récurant » / « Rédiger des articles à insérer dans le bulletin communal par exemple. » / « Venir rencontrer les usagers dans nos locaux pour répondre à leurs questions » / « Les usagers me posent des questions trop précises sur l'AVIQ auxquelles je ne sais pas répondre » / « Plusieurs bénéficiaires se sont plaints de ne pas avoir les mêmes informations par téléphone ou lors de la visite de l'ergothérapeute de l'AVIQ au domicile. Certains ont eu des décisions refusées alors qu'on leur avait dit par téléphone que l'AVIQ interviendrait. » / « Accessibilité à des rdv en présentiel ou

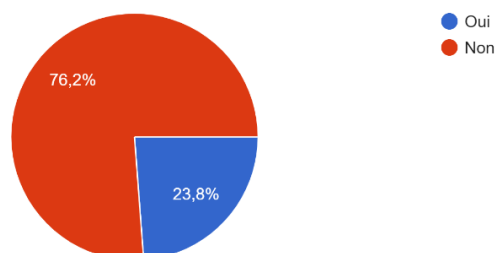
distanciel pr répondre aux questions de la personne, que le bénéficiaire ne doive pas attendre, prendre un rdv facilement avec un interlocuteur » / « Expliquer le parcours et les conditions » / « Il faudrait pouvoir rencontrer les bénéficiaires pour expliquer ce qu'on fait »

- **La communication avec les partenaires** : « Connaitre la procédure pour une demande pour les bénéficiaires, ça prend trop de temps pour eux » / « [Venir...dans nos locaux] nous expliquer les interventions possibles et les documents à fournir. » / « Transmettre les informations importantes aux services de première ligne (susceptibles de rencontrer les bénéficiaires) qui jouent un rôle d'orientation vers les autres services (et notamment l'AVIQ). » / « Pour les services sociaux, un accès au dossier administratif du bénéficiaire comme pour le Service Public Fédéral de la Sécurité Sociale » / « Informer les partenaires sur les démarches à entreprendre et pouvoir donner l'accès aux informations via une plateforme générale où on saurait avoir les informations avec un accès personnalisé. » / « Je scanne beaucoup de documents pour les envoyer à l'AVIQ car les affiliés ne savent pas le faire. »

- **Divers** : « Meilleure connaissance du matériel de la part du BR ou confiance envers tous les services conseils qui maîtrisent le matériel adapté et non que certains. » / « La possibilité d'engager des psychologues pour répondre aux difficultés émotionnelles de gens, car c'est parfois un frein lors d'un conseil de matériel ou un apprentissage de l'utilisation des aides matérielles. »

LE BUREAU RÉGIONAL DE LIÈGE

A la question N°12 : « Etes-vous déjà allé au bureau régional de l'AVIQ à Liège ? », 76,2% des sondés ne s'y sont jamais rendus.



Sur les 23,8% qui se sont présentés au BR, aux questions N°13 et N°14, la majorité se dit « satisfaite » à « très satisfaite » du « temps qui leur a été consacré », de la « qualité d'écoute », des « informations reçues » ainsi que des « explications reçues concernant le fonctionnement du BR ». Seuls, deux sondés ont répondu être « insatisfait[s] » voire « très insatisfait[s] » à tous ces items.

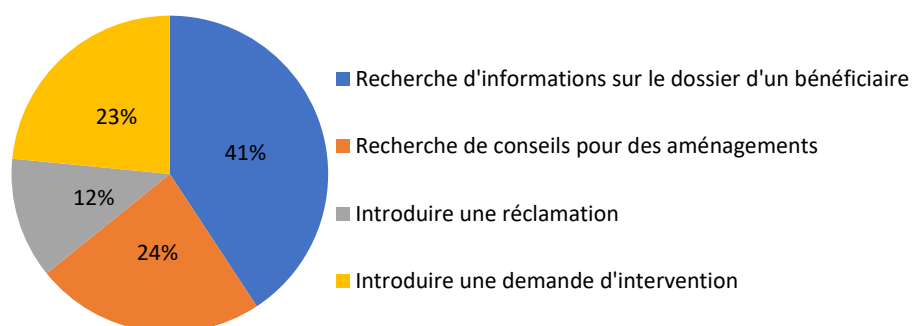
Les réponses à la question N°15 avec les commentaires et suggestions d'amélioration concernant l'accueil du BR de Liège ont été regroupé en trois catégories :

- **Parking** : « Parking privé pour les personnes se rendant à l'AVIQ » / « Je pense que la principale difficulté réside en l'absence de parking. » / « Places de parking a proximité compliquées »
- **Rôle de l'accueil** : « Que les affiliés puissent venir scanner ou photocopier les documents chez vous » / « Ce serait bien que les gens puissent introduire les demandes à l'accueil pour fournir directement les bons documents et dans le bon format (peut plus envoyer les documents par wetransfert) »
- **Divers** : « Manque d'uniformité dans les adresses mail par exemple » / « accès aux mails ou numéro direct d'employé plus facilement » / « L'accueil n'est pas très accessible en chaise ou scooter électrique. » / « On a pas toujours les réponses à nos questions concernant l'avancement d'un dossier. »

LE SERVICE D'AIDE À L'INTÉGRATION INDIVIDUELLE (AII)

Les réponses de la question N°16, indiquent que 57,1% des personnes sondées ont déjà eu des contacts avec des agents traitant du service AII du BR de Liège, contre 42,9% qui n'en ont jamais eu. Parmi ces échanges, qui restent à 82,9% « rares » voire « peu fréquents », tous se font soit par mail soit par téléphone. Les raisons de leurs prises de contact avec le service sont reprises dans le schéma ci-dessous. 41% des contacts se font car les partenaires sont à la recherche d'informations concernant le dossier d'un ou des bénéficiaires. :

Réponse N°16c : Motifs de prise de contact au service AII

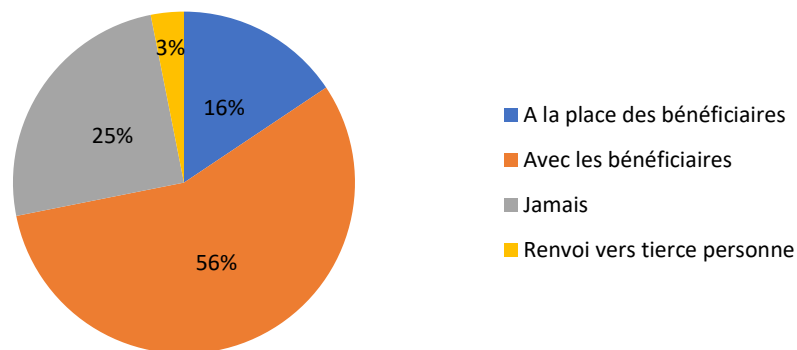


De manière générale et pour l'ensemble des contacts que les partenaires ont eu avec le service AII du BR de Liège, je constate à la question N°17, qu'ils sont « satisfait[s] » à « très

satisfait[s] » du temps qui leur a été consacré, de la qualité d'écoute qui leur a été réservée, de l'information reçue et des informations concernant le fonctionnement du service. En revanche, 9 répondants sur 40 se disent « Insatisfait[s] » voire « très insatisfait[s] » des documents à fournir et 12 répondants sur 40 se disent « Insatisfait[s] » voire « très insatisfait[s] » des délais de réponses de la cellule AII.

A la question N°18 : « Vous introduisez principalement des demandes en aide à l'intégration individuelle », j'ai regroupé les réponses en quatre catégories : « A la place des bénéficiaires », « Avec les bénéficiaires », « Jamais » et « renvoi vers tierce personne ».

Réponse N°18 : Introduction des demandes en AII

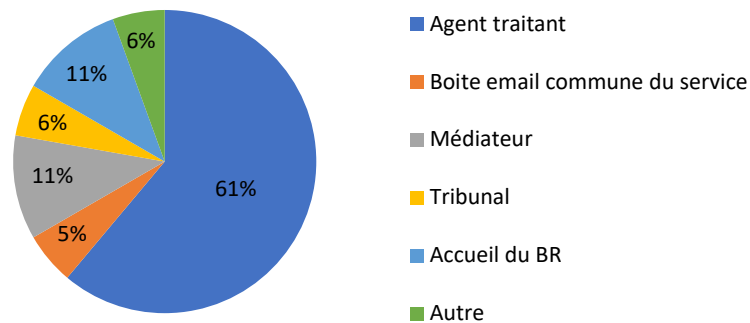


A la question N°19 lorsque je cherche à savoir si les partenaires sont au courant de l'évolution des demandes qu'ils ont introduites, 50,8% ne le sont jamais, 38,1% le sont rarement et seulement 11,1% des sondés sont tenus au courant de l'évolution des demandes.

Je constate les mêmes résultats à la question N°20, lorsque je souhaite savoir s'ils sont au courant des décisions prises par le service AII, avec 61,9% des personnes qui ne sont jamais maintenu au courant et 27% qui le sont rarement.

25,4% des personnes sondées disent savoir à qui s'adresser en cas de mécontentement concernant la demande à la question N°21. Les réponses à la question N°21b, regroupent les noms du service ou de la personne à qui il faut s'adresser en cas de mécontentement en six catégories. Seuls 27% (Médiateur et Tribunal) des répondants s'adresseraient à la bonne personne.

Réponse N°21b : Les personnes désignées à qui s'adresser en cas de mécontentement



Les commentaires et suggestions d'amélioration concernant le service AII, de la question N°22, ont été regroupés dans les catégories suivantes :

- **Les délais de traitement** : « Le délais de traitement des demandes » / « Les délais pour les réponses sont bcp trop long » / « Obtenir des réponses plus rapides » / « Obtenir des réponses plus vite. » / « Avoir plus de disponibilité pour les personnes et plus rapidement » / « Certains dossiers sont très longs à être traités. »

- **Le dossier partagé du patient** : « Informer les sévices conseils de décisions » / « Envoyer un accusé de réception au bénéficiaire de manière systématique (certains ne le reçoivent pas) » / « Meilleure communication sur les décisions AVIQ envoyées aux patients ou des demandes de documents manquants. Nous ne recevons jamais cette information, les patients sont souvent désemparés et ne donnent pas suite alors qu'on pourrait les aider. » / « Laisser la possibilité au bénéficiaire d'autoriser l'envoi des documents (décisions, docs à compléter...) à un service qui l'accompagne. Pour des personnes analphabètes, ça permet de gagner du temps, d'éviter la perte de documents, des aller-retours bénéficiaire-service. » / « Une meilleure communication avec les services conseils quant aux décisions, documents manquants, ... » / « Le service social peut être un "intermédiaire" pour aider le bénéficiaire à compléter pu comprendre l'évolution de son dossier » / « Lorsque le dossier est introduit par nos soins, il serait intéressant d'avoir d'office une copie des documents/demandes supplémentaires à renvoyer afin que l'on puisse au mieux aider le bénéficiaire. » / « Avoir un retour sur les dossiers » / « Il serait intéressant d'avoir accès au dossier du patient pour savoir quelles informations fournir (devis, bilan médical, ...) et de pouvoir suivre l'évolution de la demande pour avoir une idée du délai que prendra le traitement du dossier. » / « Envoyer systématiquement la décision au service conseil par mail (pas par courrier, pas écologique) » / « ce serait bien d'avoir accès au dossier de l'usager pour savoir quels documents fournir et savoir

où en est la demande. » / « plateforme de partage avec notification quand changement de statut qui permettrait à la personne de savoir où en est son dossier » / « est-il possible d'avoir accès au dossier pour savoir où en est la demande ? » / « Ce serait bien d'avoir un dossier ou une plateforme en ligne » / « Pouvoir recevoir une copie des accords lors des demandes d'intervention dans l'achat de matériel (dans mon cas les cannes blanches) » / « Ce serait bien de pouvoir savoir l'état d'avancement du dossier, de connaître les documents à fournir pour l'avancement du dossier et de recevoir un accusé réception pour toutes les demandes. »

- **Plus de formation / d'information** : « Plus de formations » / « Plus d'info sur internet » / « Parfois, nous n'avons pas les bonnes informations par téléphone (On nous a dit que l'AVIQ payerait une voiture hybride alors qu'elle a été refusée) » / « un peu plus de communication avec les professionnels qui fournissent le matériel de déplacement » / « Plus de contacts directs avec les collaborateurs du service pour savoir ce que je peux conseiller au public que je rencontre. » / « Plus encore de visibilité sur l'ensemble des services pouvant être apportés à la population. » / « Une formation sur la matière serait intéressante. » / « M'expliquer la matière et les interventions possibles. » / « Fournir une liste reprenant le matériel pour lequel vous intervenez. » / « Je suis toujours assez perdue concernant l'AVIQ, ce qu'il est possible d'introduire, ... »

- **Permanence / rencontre** : « Plus de contact avec les travailleurs sociaux des CPAS » / « Plus de rencontres car très bénéfique. » / « Ce serait bien d'avoir une permanence téléphonique ou en direct avec des personnes du service pour expliquer la matière et orienter correctement et dès le départ les patients. » / « Prévoir une rencontre avec vous et nos usagers » / « organiser des rencontres avec le public dès le début de leur demande pour voir s'ils peuvent ou non avoir une aide. » / « Envisager plus de visites communes au domicile des bénéficiaires » / « Organiser des rencontres avec l'AVIQ et moi au domicile de l'utilisateur. » / « Rencontrer toutes les personnes handicapées qui font des demandes à l'AVIQ dès le début pour les orienter au mieux. » / « qu'on rencontre le service » / « Se rencontrer afin d'avoir une idée de l'aide matérielle : prestations, matériels, montants, ... » / « Avoir une permanence d'assurée car on a pas toujours les réponses à nos questions lorsqu'on appelle sur le N° Vert. » / « Les usagers pourraient introduire leur demande directement avec l'AVIQ (au bureau ou à domicile) afin qu'ils sachent quels documents fournir et qui est l'agent en charge de leur dossier. » / « Faire des visites au domicile des personnes avec l'AVIQ pour clarifier certaines situations et faire de bons conseils dès le début. »

- **Documents administratifs** : « Souvent on doit envoyer les documents par mail à la place des patients car ils ne savent pas comment faire. » / « Peut-on toujours envoyer des documents par courrier ? » / « Simplifier la liste des documents à fournir. » / « Aider les usagers à fournir les documents qui vous sont nécessaires. » / « Les démarches pour introduire une demande sont trop longues et compliquées. » / « Réduire le nombre de document à fournir (éléments médicaux+++ à scanner ou photocopier) »

« Avoir une explication plus précise en cas de refus pour comprendre le problème et ne pas le répéter plusieurs fois au lieu de répéter de ce référer à l'annexe » / « Justification, si refus » / « Mieux expliquer les refus qui ne sont pas toujours logiques. »

- **Divers** : « Il arrive d'avoir des accords sur des projets qui n'ont pas été conseillé par le service, dont nous sommes étonnés et qui ne conviennent pas toujours forcément à la réalité de la personne (je parle de l'AVIQ en général, pas lié directement au bureau de Liège). » / « Meilleure connaissance du matériel plus que nécessaire, » / « Un peu moins d'agressivité dans les mails envoyés par certains de vos agents » / « confiance envers les services conseils, » / « Respect des collaborateurs externes au BR. Nous ne sommes pas là pour "profiter" du système mais bien pour aider les personnes. Parfois, nous avons l'impression que cela n'est pas compris. » / « Les collaborateurs devraient effectués des vis ma vie pour se rendre compte non seulement des difficultés que les personnes rencontrent mais également venir découvrir plus souvent les aides techniques avec leur avantage et inconvénient...cela leur permettrait de mieux comprendre pourquoi l'on motive tel ou tel matérielle et comment nous le faisons. » / « Pouvoir prioriser les demandes urgentes mais c'est de plus en plus le cas suite à la réunion avec le personnel de l'AVIQ et celui de notre CRF » / « Une seule adresse mail et ainsi regrouper les demandes » / « Harmonisation des procédures avec les autres BR »

« avoir une personne de référence pour tous les dossiers » / « Savoir qui traite le dossier de nos usagers et ne pas changer tout le temps. » / « Avoir le noms des personnes qui travaillent afin de pouvoir les contacter directement par email » / « Pourquoi changer de collaborateur qui traite un dossier ? (J'ai une personne qui a un agent différent à chaque demande et les infos ne semblent pas toujours être les mêmes). »

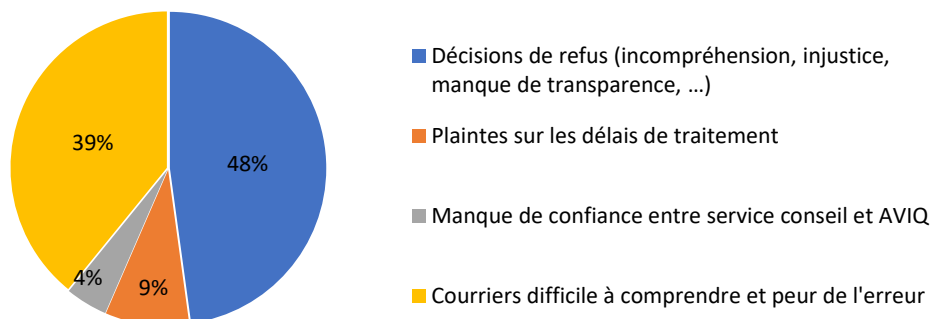
L'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON DU 13 MARS 2014 (N°23 – N°27)

A la réponse à la question N°23 : Environ la moitié des sondés, 47,6%, dit connaître l'arrêté du gouvernement wallon de 2014, réglementation sur laquelle le service d'aide

individuelle à l'intégration se base pour répondre aux demandes d'aides et/ou d'aménagements. Dont, 39,7% des sondés disent à la question N°24, rencontrer des difficultés de compréhension de l'arrêté.

Lorsque je souhaite savoir si les partenaires rencontrent « des difficultés pour expliquer les courriers et les décisions que les bénéficiaires reçoivent de la part de l'AViQ », à la question N°25, 36,5% des sondés répondent que « OUI » contre 63,5% de « NON ». Les raisons données à la question N°25b, pour expliquer les difficultés rencontrées ont été regroupées en quatre catégories, reprises sur le graphique ci-dessous.

Réponse N°25b : Les raisons qui expliquent les difficultés rencontrées pour expliquer les courriers et les décisions de l'AViQ



Les réponses à la question N°24b (Rencontrez-vous des difficultés de compréhension de l'arrêté ? Si oui lesquelles), à la question N°26 (Pensez-vous que la réglementation en vigueur répond aux besoins des usagers ? Si non, pourquoi ?) ainsi que celles de la question N°27 (Commentaires / Suggestions pour l'arrêté 2014), peuvent être regroupées dans les catégories suivantes :

- **Révision des montant d'intervention** : « Principalement au niveau des différents budgets » / « Arrêté trop ancien » / « Indexer les montants et ajouter du matériel adapté. » / « Revoir les montants d'intervention qui n'ont pas été revu depuis 2014 hors le coût de la vie n'a-t-elle pas été augmentée ? » / « Les montants d'intervention ne sont plus en lien avec la réalité. » / « Revoir les budgets » / « Je pense qu'il serait intéressant de revoir les montants octroyés pour certains postes. » / « Indexation des montants par rapport à la réalité » / « Indexation des interventions financières en rapport avec le coût réel de la vie » / « Les budgets ne sont plus adaptés » / « Les montants n'ont pas été indexés selon l'actualité et beaucoup de projets tombent à l'eau par manque de moyens financiers. » / « Les budgets n'ont plus été

indexés depuis 2014 hors le coût des matériaux a nettement augmenté. » / « Je reçois des plaintes des affiliés ou des bandagistes car les montants d'intervention sont pas assez conséquents. » / « Enveloppes non indexées, » / « Budget non adapté à la réalité »

- **Elargissement du champ d'action de l'arrêté:** « Certains critères sont très restrictifs. » / « Intervention pour les personnes chez qui le handicap est arrivé après les 65 ans. » / « Intervention pour les personnes handicapées qui sont handicapées après les 65 ans. » / « Ce n'est pas juste que les personnes qui ont un handicap après leurs 65 ans ne puissent pas bénéficier de vos services. » / « Intégré les personnes ayant un handicap visuel après l'âge de 65 ans ? Ces personnes ont travaillé toute leur vie et contribuer au bien de tous et elles n'ont droit à rien. C'est honteux ! » / « Pour les personnes au-delà de 65 ans la réglementation est toujours encore trop restreint. » / « Donner plus des possibilités pour les personnes de 65 ans ou plus lorsque l'handicap se développe plus tard. » / « Il faudrait pouvoir bénéficier des remboursement au-delà de 65 ans puisque la pension est à 68 ! »

« Il faudrait prendre en compte les pathologies évolutives » / « Les pathologies évolutives ne sont pas toujours tenue compte dans le cadre de la prévention et il est difficile de l'expliquer aux personnes concernées. Nous avons beaucoup de projets "urgents" car une grosse évolution négative a eu lieu. » / « L'idéal dans le cadre des pathologies évolutives, serait de permettre d'octroyer des solutions adéquates sur le long terme. Par exemple, la mise en place d'une douche à l'italienne même si la personne n'est pas en chaise roulante. Cette solution aurait un réel impact sur sa sécurité, son confort mais surtout au niveau de sa qualité de vie. » / « Pas de prise en compte des dégradations possibles dans le cadre des pathologies évolutives, » / « La réglementation actuelle ne prend pas toujours en compte le caractère évolutif de la pathologie. »

« Champ d'action trop limité. Trop de matériel est exclus. » / « Que les matelas, les coussins de positionnement puissent être acceptés pr les maux de dos c'est indispensable et aucune aide pour cela, que l'aviq puissent accorder contre la douleur, la plupart des bénéficiaires souffrent et pas d'intervention pour soulager la douleur. » / « Mettre à jour la liste de matériel » / « Le pannel du matériel est de plus en plus large et l'arrêté se limite à du matériel précis » / « La technologie a évolué et il est temps d'adapter l'arrêté. » / « [...] l'arrêté n'a pas été mis à jour et ne correspond plus aux aides techniques existantes et aux réalités existantes. » « Revoir la liste du matériel octroyé, surtout pour les voitures. » / « élargir les interventions au matériels plus récents. » / « Revoir les interventions et code iso pour les différentes aides techniques » /

« Ajouter les nouvelles technologies comme un outil possible pour améliorer l'autonomie mais ne pas exiger de passer par ce biais si cela n'aide pas la personne... »

- **Révision des critères de renouvellement et simplification administrative** : « Ce serait bien aussi de pouvoir simplifier les démarches » / « Je ne sais jamais si l'Agence intervient plusieurs fois pour du matériel déjà reçu 1 fois (exemple : siège de douche très vieux ==> Parfois un 2ème siège est octroyé et parfois non ?!) » / « Les conditions de renouvellement du matériel sont trop complexes : Si la personne est trop honnête et qu'elle dit qu'elle s'est fait voler son GSM adapté, alors elle n'aura plus le droit à un GSM alors que si la personne n'est pas aussi honnête ou connaît la loi, elle va trouver un bandagiste qui fera un faux pour pouvoir de nouveau obtenir le matériel demandé. » / « La procédure pour renouveler le matériel cassé est compliqué » / « Je sais que c'est compliqué lorsque les gens veulent avoir 2 fois le même matériel. Parfois c'est accepté et parfois c'est refusé, on n'y comprend plus grand-chose. »

« Pourquoi est-ce qu'il n'y a pas de critères automatiques ? Ce serait plus facile plutôt que de devoir envoyer les éléments médicaux au SPF, à la Mutuelle et à l'AVIQ. » « Mettre des critères automatiques : si reconnaissance au SPF accorder d'office le matériel. » / « Pourquoi certaines personnes sont reconnues au SPF ou à la Mutuelle mais ne peuvent pas avoir des aides de l'AVIQ ? Pourquoi ne pas instaurer des critères automatiques ?

- **Demande de formation et d'explication de l'arrêté** : « Il s'agit d'une matière trop spécifique que je ne maîtrise pas » / « Document juridique qui n'est pas à la portée de tout le monde sans explication. » / « je ne comprend pas toujours les termes utilisés et conditions. » / « Jargon juridique compliqué à comprendre. » / « Manque d'information à ce sujet » / Matière trop complexe / « trop juridique » / « Savoir quelle aide/ quel aménagement rentre dans telle ou telle "enveloppe", comprendre si c'est des enveloppes qui peuvent se cumuler ou si elles annulent d'autres .. etc » / « une information est nécessaire » : « Pas toujours clair sur la plateforme ou aller chercher les informations » / « Formation et/ ou explication individuelle » / « Tableau récapitulatifs reprenant les montant des intervention par domaine + les conditions en résumer pour un accord. » / « Je ne connais pas cet arrêté et je veux bien l'avoir » / « Le traduire plus clairement pour les bénéficiaires » / « Et avoir un récapitulatif reprenant et expliquant l'arrêté. » / « Une formation peut-être » / « Manque de clarté (exemple : le main courante non remboursées) » / « Manque de clarté sur le contenu des enveloppes (quel aménagement dans quelle enveloppe) »

- **Divers** : « Conditions d'accès par type de handicap aux remboursements ; conditions pour matériel très spécifique et venant de sortir sur le marché » / « Je sais qu'il est assez vieux et plus trop à jour » / « Je trouvais la participation personnelle intéressante pour responsabiliser / permettre à la personne de se rendre compte de l'investissement » / « J'ai beaucoup de difficultés à comprendre qu'aucunes modifications de cet arrêté n'a été effectué jusqu'à aujourd'hui et ne s'est pas adapté à la réalité des aides techniques existante actuellement ; les codes iso et les exigences de documents ne correspondent plus à la réalité des aides techniques actuelle. » / « Il y a beaucoup de décisions qui ne sont plus logique et je trouve que l'objectif d'aider une personne à améliorer son autonomie n'est plus la fonction première de l'aviq mais c'est plutôt devenu comment refuser la demande ou la retardée la plus possible pour la décourager la personne. » / « Je ne le connais pas du tout. » / « méconnaissance » / « Pas lu » / « Interprétations différentes d'un BR à l'autre » / « Introduction d'une nomenclature claire pour les tablettes tactiles » « Il n'y a toujours pas de réglementation pour les tablettes tactiles notamment. » / « Avoir accès au dossier des gens en ligne pour savoir ce qu'ils ont déjà eu comme intervention car souvent les gens oublient ce qu'ils ont déjà eu avec l'AVIQ. » / « Que les demandes soient gérées plus rapidement, délai trop long » / « Venir faire des vis ma vie auprès de bénéficiaires d'âge et de capacités différentes » / « Par manque d'effectif, c'est toujours compliqué de répondre assez rapidement au demande et d'être reçu dans vos bureaux » / « Que l'AVIQ soit vue comme un réel soutien pas comme une charge administrative » / « Faciliter l'accompagnement lors d'un handicap suite à accident » / « Meilleures clarté de certains points » / « Pas tjs en lien avec les difficultés réelles des usagers » / « Trop d'usagers sont dans le flous et ne savent pas dans quelles catégories ils rentrent. » / « Je trouve que cela devrait être mieux personnalisé, car des demandes peuvent être uniques et ne rentre pas dans l'arrêté, » / « Tous les bénéficiaires ont des besoins différents. Ils ne sont pas tous capables d'utiliser le matériel que l'aviq propose. Exemple : un scanner + ordinateur à la place d'une tv loupe ou d'une machine à lire. »