

**PROJET POPULATIONS VULNERABLES : RECOMMANDATIONS POSSIBLES**

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
| Accueil  | Assurer une très grande qualité du premier contact : personnalisation, empathie, disponibilité   |                           |
|  | Rendre les services complètement accessibles aux personnes ayant des difficultés comme les personnes âgées ou ayant un handicap : prise en charge personnalisée par un agent d'accueil ou par le gestionnaire de dossier lui-même, locaux adaptés aux chaises roulantes, possibilité de changer les nourrissons, salles de jeux pour les enfants |                           |
|  | Etablir des règles de conduite pour un accueil courtois  |                           |
|  | Organiser des points de contact uniques  |                           |
|  | Diminuer les délais d'attente  |                           |
|  | Organiser des rendez-vous  |                           |
|  | Heures d'ouverture flexibles   |                           |
|  | Prévoir des bureaux d'accueil privatifs pour les cas où cela est utile   |                           |
|  | Prévoir suffisamment de temps pour chaque usager   |                           |
|  | Augmenter le confort des salles d'attente  |                           |
|  | Spécialiser les agents si utile  |                           |
|  | Aller à la rencontre de manière proactive des ayant-droits qui n'accèdent pas aux services   |                           |
|  | Développer des services à proximité des concentrations de public cible (centres pour l'emploi dans les endroits de concentration des jeunes sans emploi)   | <i>Jeunes sans emploi</i> |
|  | Accroître le nombre de langues parlées au sein des services (au moins un certain nombre de membres du personnel connaissant l'arabe)   | <i>Demandeurs d'asile</i> |
|  | Renforcer la médiation culturelle et linguistique  | <i>Demandeurs d'asile</i> |
| Développer une banque de données des médiateurs culturels et linguistiques contactables par l'administration quand nécessaire  | <i>Demandeurs d'asile</i>  |                           |
| Adapter les services pour les personnes ayant des déficiences auditives, visuelles ou d'élocution, par exemple, prévoir des bureaux d'accueil privatifs pour les personnes âgées le nécessitant (malentendants nécessitant de parler fort par exemple) | <i>Pensionnés à faibles revenus</i>  |                           |
| Développer l'aide administrative pour établir le dossier permettant l'accès aux droits à la pension  | <i>Pensionnés à faibles revenus</i>  |                           |
| Equité et intégrité  | Développer quand cela est possible une offre plus adaptée aux populations cibles (initiatives particulières)   |                           |
|  | Assurer une information, un traitement neutres, justes, transparents et indépendants   |                           |
|  | Appliquer les lois nationales mais pas d'une manière restrictive qui empêcherait les usagers de jouir complètement de leurs droits individuels/humains   |                           |
| Efficience   | Développer l'automatisme des droits (L'administration dispose des données au travers de ses bases informatiques pour automatiser certaines prestations, par recoupement, sans que l'ayant droit en fasse la demande)   |                           |
|  | Développer les démarches innovantes et participatives (qui permettent aux usagers de devenir acteurs du service public) au niveau de l'analyse des besoins, du développement des services, de leur évaluation  |                           |
|  | Respecter les délais de traitement des dossiers, les diminuer autant que possible  |                           |
|  | Valoriser et accroître le rôle des associations et ONG qui défendent les droits des usagers vulnérables et peuvent les aider dans leurs démarches vis-à-vis de l'administration. Coopérer avec elles avec des règles plus claires respectées de part et d'autre  |                           |
|  | Développer la coopération avec les structures assurant l'éducation informelle des jeunes sans emploi   | <i>Jeunes sans emploi</i> |
|  | Développer la coopération avec les écoles pour aider de manière spécifique les jeunes en difficultés   | <i>Jeunes sans emploi</i> |

|            |   |                           |
|------------|---|---------------------------|
|            | <b>Développer la coopération avec les employeurs, les entreprises</b>   | <i>Jeunes sans emploi</i> |
| Efficience | <b>Développer des services de guidance de carrière, de conseil</b>  | <i>Jeunes sans emploi</i> |
|            | <b>Améliorer l'usage des nouvelles technologies (réseaux sociaux, chat, SMS...)</b>   | <i>Jeunes sans emploi</i> |
|            | <b>Améliorer la connaissance et la compatibilité des documents entre pays</b>   | <i>Demandeurs d'asile</i> |
|            | <b>Diminuer la longueur des procédures</b>  | <i>Demandeurs d'asile</i> |
|            | <b>Former les fonctionnaires à pouvoir répondre sur l'ensemble des aspects qui concernent les usagers ou à les orienter efficacement (Les demandeurs d'asile ont souvent des questions qui sortent du cadre de l'asile et sont relatives à leurs situation plus globale de migrants.)</b> | <i>Demandeurs d'asile</i> |
|            | <b>Améliorer la capacité de prise en compte par les fonctionnaires des problèmes particuliers comme les troubles mentaux post-traumatiques</b>  | <i>Demandeurs d'asile</i> |
|            | <b>Résoudre les conflits entre lois nationales et internationales (les travailleurs étant obligés d'appliquer les lois nationales)</b>  | <i>Demandeurs d'asile</i> |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Conditions de travail  | <b>Utiliser le dialogue social</b>  |   |
|  | <b>Organiser des formations du personnel à l'accueil spécifique des personnes âgées, des jeunes en difficulté, des personnes d'origine étrangère, des personnes avec un handicap, des mineurs non accompagnés : compréhension des besoins, des appréhensions, de la spécificité des situations, du contexte social et culturel.</b> |   |
|  | <b>Organiser des conditions d'accueil qui respectent la confidentialité des informations relatives aux usagers ainsi que la vie privée</b>  |   |
|  | <b>Assurer un support psychologique des personnes travaillant avec des utilisateurs très vulnérables de sorte qu'ils ne s'identifient pas eux-mêmes avec le public (gardent une distance critique) et puissent conserver la qualité du service offert</b>   |   |
|  | <b>Prévenir les situations de stress et les risques psychosociaux</b>   |   |
|  | <b>Mettre en œuvre des parcours qualifiants pour les personnels</b>   |   |
|  | <b>Prévoir des règles claires et transparentes de progression dans la carrière et les respecter</b>   |   |
|  | <b>Mobiliser les instruments de reconnaissance non monétaire des personnels (sens du travail, parcours professionnels, développement personnel,...)</b>   |   |
|  | <b>Avoir une politique de rémunération qui préserve la motivation des personnels</b>  |   |
|  | <b>Privilégier l'emploi stable plutôt que les contrats à durée déterminée qui pénalisent l'efficacité du service rendu</b>  |   |
|  | <b>Prévoir un nombre de personnel suffisant pour éviter des charges de travail nuisant à la qualité du service et créant des conditions de travail non acceptables</b>  | <i>Jeunes sans emploi et demandeurs d'asile</i> |
|  | <b>Assurer des formations initiales suffisantes pour les nouveaux agents et des formations continuées de mise à jour régulières</b>   | <i>Demandeurs d'asile</i>                       |
| <b>Assurer des conditions de travail sûres face à des situations de tension ou d'agressivité</b> | <i>Demandeurs d'asile</i>   |   |

|                               |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| Communication et transparence | <b>Travailler sur l'image et le langage de l'administration pour l'adapter à la relation avec l'utilisateur</b>  |  |
|                               | <b>Développer des feuillets d'information et des sites internet compréhensibles notamment pour les publics vulnérables (simplification du langage, usage du braille,...)</b> |  |
|                               | <b>Avoir des procédures claires, compréhensibles et adaptées</b>   |  |
|                               | <b>Assurer la transparence et la bonne compréhension des procédures ainsi que l'information sur l'état du dossier</b>  |  |
|                               | <b>Développer les call centers et sites web pour l'information, la solution de problèmes, les services en ligne</b>  |  |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Les call centers étant souvent confiés à des entreprises extérieures, les personnels de ces call centers devraient être formés par l'administration ou, meilleure solution, ces services devraient être ré-internalisés.</b> (En effet si les utilisateurs ont été mal informés au niveau du call center, les conséquences négatives sont supportées par le fonctionnaire qui intervient ensuite, doit réexpliquer et endurer le mécontentement de l'utilisateur.) |                           |
| <b>Prévoir des documents d'information dans les langues étrangères nécessaires</b>  | <i>Demandeurs d'asile</i> |