



**3 décembre 2007 : Journée européenne de la
personne handicapée
Thème de la table ronde : Le répit**

A l'initiative du Ministre wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances, Paul Magnette, du Comité de gestion de l'AWIPH, Edouard Descampe et du Conseil consultatif wallon des personnes handicapées, une table ronde sur le thème du répit est organisée. Elle a été animée par Renaud Tocker avec pour objectif de formuler des recommandations, des propositions de solutions.

Introduction par Jean-Paul Depoorter qui nous accueille à « Les Sens ciel », Espace de loisir pour tous et présentation de la matinée et des participants à la table ronde.

Présentation de la table-ronde

Pour Christiane Maréchal, le répit c'est permettre à tous de se donner le souffle de vivre dignement. Il d'agit d'un droit des familles, mais pour que celles-ci puissent exercer ce droit, 3 conditions doivent être remplies :

1. Il faut que l'encadrement proposé soit de qualité,
2. que cela se passe dans des lieux sécurisés et
3. que l'aidant se sente reconnu dans son rôle.

Pour Edouard Descampe, les réflexions autour du répit s'inscrivent dans l'évolution de la conception de la place de la personne handicapée dans la société. Auparavant, le modèle sociétal excluait la personne handicapée des lieux « ordinaires ». Aujourd'hui, ce modèle est d'inclusion et de participation de la personne handicapée à la vie sociale.

Dans ce contexte, le développement de la vie sociale des personnes handicapées est possible s'il existe des supports institutionnels diversifiés et souples et adaptés.

Le rôle du secteur associatif est d'être à l'écoute des besoins et de proposer des solutions innovantes. Parallèlement, le rôle des pouvoirs publics est de soutenir et de financer ces initiatives nouvelles. Actuellement, les solutions institutionnelles de « court séjour » proposées par l'AWIPH ne répondent pas aux attentes des familles en termes de répit.

Serge Clossen, représentant du Ministre Paul Magnette, précisera quant à lui que des moyens budgétaires sont prévus pour financer des initiatives de répit. Il évoque également la volonté politique d'aboutir à une réglementation de ce secteur, afin d'assurer des services subsidiés de qualité, mais fait remarquer la difficulté de « cadenciser » ce projet, car il doit pouvoir rencontrer les besoins individuels.

Evaluation des besoins des familles

- Anne Jaumotte, conseillère au service d'études de la Ligue des Familles.

L'intervention de la Ligue des Familles (1) s'est focalisée sur les résultats de la recherche qualitative : « Donner du répit aux familles lorsque le handicap fait partie du quotidien ».

Cette analyse a épinglé les difficultés auxquelles sont confrontées les 54 familles avec lesquelles cette association a travaillé en profondeur.

Ce travail de proximité a permis de modéliser la notion de service de répit et de proposer une définition ainsi qu'un certain nombre de critères permettant d'établir clairement et sans ambiguïté les diverses formes que peut prendre le répit auquel aspirent les familles confrontées au handicap d'un proche.

Madame Jaumotte déclare par la suite que la Ligue des familles est ouverte à la collaboration sur ce sujet.

Définir le répit

Le répit tel que nous l'avons envisagé prend tout son sens, si et seulement si, il est considéré comme maillon indissociable inséré dans un dispositif efficient et adapté d'aides, de soutien et d'accompagnement de l'ensemble des familles.

Les activités de répit pour les aidants proches comme pour la personne en situation de handicap(s) sont des temps, des moments, des séquences qui permettent au tandem aidant proche/personne en situation de handicap(s) de :

rester en forme, se ressourcer, recharger ses batteries, souffler, échanger sur ce que l'on vit, pouvoir s'occuper de soi, partager du temps avec l'autre, la fratrie, ... se reposer, se distraire, oublier un moment le quotidien, s'adonner à un hobby, sortir de chez soi ... Ou encore ne rien faire...

La fréquence et les types de services de répit espérés par les familles sont liés essentiellement: au(x) type(s) de handicap(s) du proche ; à la présence ou l'absence d'aides de professionnels extérieurs ; à l'aide matérielle adaptée disponible ; à l'étendue du réseau social qui soutient la famille ; aux ressources financières du ménage ; au statut professionnel parental ; à l'étendue des infrastructures adaptées au répit.

Modélisation du répit

La modélisation du répit résulte de l'ensemble de l'analyse mise en avant grâce à la double question posée lors de chaque entretien mené avec les familles :

Qu'est-ce que le répit dans votre vie de tous les jours ?

Que représente t-il dans le quotidien de votre famille ?

Les éléments livrés par les familles permettent de dire que le répit :

1. est programmable ;
2. s'adresse aussi bien à la personne porteuse de handicap, qu'aux aidants proches ;
3. s'envisage aussi bien dans le milieu de vie habituel des personnes ;
4. n'est possible en dehors du milieu de vie habituel que dans des structures adaptées ;
5. favorise des liens de proximité ;
6. se conçoit comme une activité dont la mixité des publics enrichit l'ensemble des usagers ;
7. est formalisé d'autant plus que les situations vécues par les familles sont graves ;
8. doit être accessible sans justification, ni condition pour les familles ;
9. ne peut entraîner un coût représentant un obstacle pour les familles.

(1) Intervention basée sur la recherche qualitative réalisée en 2006 :« Donner du répit aux familles lorsque le handicap fait partie du quotidien. »

Cette étude est téléchargeable sur le site (en travaux) www.liguedesfamilles.be , tapez le titre de la recherche dans le bandeau « je cherche ».

3 témoignages d'initiatives

- **Service SOL'R, Brugelette (I. Simon)**

Ce service, entièrement subsidié par l'AWIPH., a pu être créé grâce à la transformation du Service d' Accueil de Jour pour Jeunes (SAJJ) fermé suite à l'arrêté du Gouvernement Wallon. Ce service fonctionne comme projet novateur, sous forme de convention avec l'AWIPH.(1).

Le Service Occasionnel de Loisirs en Résidentiel (SOL'R), situé dans le Hainaut Occidental propose des périodes de répit aux jeunes et à leur famille de manière programmée sur une année. Il est ouvert depuis le 1er septembre 2007 aux jeunes de 4 à 20 ans porteurs d'un handicap reconnu par un bureau régional de l' AWIPH avec orientation précise pour le service ou pour un des services suivants : aide précoce, service d'accueil de jour pour jeunes, service d'accueil de jour pour jeunes non scolarisables, service d'aide à l'intégration et service résidentiel pour jeunes (lorsque la fréquentation n'est pas effective c'est-à-dire que ces jeunes n'ont pas de solution) (2).

L'objectif est de procurer un temps de ressourcement, de loisirs et de vacances aux jeunes de manière adaptée à leurs difficultés et de donner à leur famille l'occasion de « souffler », de se donner du temps, tout en étant rassurée et sécurisée quant à l'accueil professionnel offert à leur fils ou fille.

L'équipe de terrain est composée de trois éducatrices, une infirmière, une logopède et une musicothérapeute. Y sont associés : une coordinatrice, une assistante sociale, un psychologue, une pédopsychiatre et une directrice. Le service comme tel dépend de l'IMP Sainte Gertrude qui intervient pour la direction générale, les directions logistique et administrative.

Quand ?

Le service est ouvert 125 jours par an répartis de manière suivante :

- un week-end par mois du vendredi après-midi au dimanche soir
 - deux jours par semaine en période scolaire du mardi après-midi au mercredi soir avec possibilité de reprendre et reconduire le jeune à l'école si celle-ci est située dans un rayon de 15 km
 - 10 périodes (du mardi matin au jeudi soir) pendant les vacances scolaires.
- Un groupe de 6 jeunes peut être accueilli pour chaque période.

Les activités

Les activités proposées sont essentiellement orientées vers les loisirs, adaptées aux besoins de chaque jeune et au profil du groupe constitué pour le séjour. Ces activités peuvent se dérouler à l'IMP qui bénéficie d'infrastructures utiles : salle omnisports, snoezelen, hippothérapie, plaine de jeux, parc..., ou dans la région : piscine, musées, parcs naturels...ou également bien dans le groupe de vie: théâtre, jeux, bricolages, musique, contes...

La procédure d'admission

La procédure d'admission suppose des échanges d'informations préalables, un rendez-vous avec la coordinatrice, l'assistante sociale et une éducatrice afin de pouvoir constituer un

dossier complet reprenant les besoins de l'enfant, ses souhaits, ceux de sa famille et tous renseignements utiles.

Cette rencontre sera aussi l'occasion de visiter le lieu de séjour.

Ensuite, l'équipe examinera la pertinence de l'offre par rapport à la demande avant de donner son accord pour accueillir l'enfant pour les séjours.

La famille pourra ensuite renvoyer ses choix de séjours. Le service répondra dans les meilleurs délais à ces demandes en tenant compte du profil de chaque jeune pour constituer le groupe des six jeunes accueillis simultanément. Avant le premier séjour les conventions d'accueil, règlement d'ordre intérieur et documents médicaux sont signés et remis au service.

Isabelle Simon

Directrice

Service SOL'R

IMP Sainte Gertrude

Chemin Gabrielle petit, 6

7940 Brugelette

tel : 068457450 ou 068457442

fax : 068455849

email : solr@impstegertrude.be

(1) convention en cours de finalisation avec l'AWIPH

(2) les situations de jeunes à mobilité réduite sont examinées au cas par cas car le bâtiment n'est pas adapté au niveau des sanitaires

- **Andage, « Chouette service » (Lecomte Nathalie)**

Le chouette Service est un service de garde d'enfants et d'adultes handicapés à domicile. Il fait partie de L'ASBL ANDAGE dont le siège social se situe à Saint-Hubert.

En fait le service s'est ouvert car au sein de l'ASBL bon nombre de parents étaient demandeurs de répit. Ils souhaitaient avoir des gardes à domicile mais faites par des professionnels, des gens formés. Cela afin de pouvoir confier leur enfant en toute sécurité. Suite à ces demandes et grâce à l'impulsion donnée par une maman, le chouette service s'est créé !

Nous avons ouvert en l'an 2000 sous initiative spécifique de l'AWIPH ce qui est toujours le cas, nous attendons pour être agréé !

L'offre de services :

Nous offrons donc des gardes à domicile.

-gardes de répit

Les familles sonnent sur un numéro de gsm minimum 48h à l'avance

Les gardes sont accordées suivant les disponibilités

3 sortes de répit se dégagent :

Les parents quittent le domicile (travail, vie sociale...)

Les parents restent au domicile (souffle, font des travaux en retards)

Les activités : nous intervenons pour aider les familles lors de fêtes familiales, communion ou dans des activités (piscine, théâtre,...)

-les gardes d'urgence :

Même numéro de GSM

On intervient le jour même avec un délai d'1H plus le temps de trajet.

Différentes formes d'urgences

Garde de personnes malade qui ne savent pas aller à l'école ou dans un centre d'accueil de jour pour adultes et dont les parents travaillent.

Parent avec pied cassé

Rendez vous médicaux urgents

Décès dans la famille

Ces gardes d'urgence offrent une sécurité aux familles.

Les outils : une garantie de qualité

Afin de pouvoir fournir des gardes de qualité un de nos outils est le carnet de bord. Ce carnet est rempli avec la famille lors de l'inscription de la personne.

Celui-ci reprend toutes les informations concernant la personne et son environnement.

Par exemple : Où est sa chambre ? Que mange-t-il ? Où est la pharmacie ? Qu'aime-t-il faire comme activités ? Y a-t-il des soins particuliers ? Y a-t-il une médication ?

Ceci n'est qu'un petit aperçu nous reprenons tout ce qui concerne la personne et peut nous aider à fournir un encadrement le plus adapté possible.

Notre fonctionnement

Nous avons une équipe de 5 prestataires mi-temps.

Nous couvrons toute la province de Luxembourg.

Nous avons aujourd'hui 118 inscriptions pour +ou- 220.000 habitants, je vous laisse calculer quel serait le nombre de demandes si nous avions l'équivalent de population que Bruxelles c'est-à-dire plus de 4 fois plus!

Nous n'arrivons bien sur pas à répondre à toutes les demandes.

Nous sommes ouverts toute l'année sauf les 2 réveillons à partir de 17h et le jour de Noël et jour de l'an.

Nous travaillons en journée, soir, nuit suivant les demandes et les disponibilités du service.

Le prix : 3 euros /h/enfant et 5euros /h/adulte

Un forfait nuit (20h- 7h) de 28 euros.

En conclusion

Je souhaiterais clôturer en précisant que pour chaque membre de l'équipe, l'important est d'aider un maximum de familles mais aussi de la faire dans le respect de la personne encadrée, dans le respect de ses parents, de sa famille de leurs demandes, besoins, valeurs. De façon à encadrer la personne de la manière la plus adéquate possible.

Et je suis très fière de l'équipe du Chouette Service qui travaille du mieux possible dans le respect de l'autre et de sa différence.

- **Bernard BODSON, vice président de la Commission subrégionale de Namur et président du groupe de travail sur le répit.**

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Je me présente Bernard Bodson, je ne suis pas un professionnel, je suis simplement le père d'un jeune adulte polyhandicapé qui depuis 20 ans est pris en charge au centre de jour ici à Namur, à Perce-Neige d'abord, puis à La Douceur Mosane.

Dans le cadre de mon engagement dans les différentes associations de parents de personnes handicapées, offrir la possibilité aux familles et aidants d'avoir accès à diverses formes de répit a toujours été une de mes priorités.

Je vais donc vous présenter ce qui n'est encore qu'un projet original soutenu entre autres par le groupe de travail "Répit" que je préside au sein de la Commission Subrégionale de Namur.

De la large enquête portant sur « les situations-problèmes sans solution » menée par notre Commission Subrégionale, deux problématiques émergeaient : un déficit d'information des personnes handicapées et les besoins de répit. Elles ont été prises à bras le corps par deux groupes de travail, le premier a réussi à mettre en place dans presque toutes les communes de l'arrondissement un handi-contact, la seconde travaille à la mise sur pied d'un réseau qui permettra concrètement d'offrir une forme de répit aux proches des personnes porteuses d'un handicap les rendant très dépendants.

Dès les premières réunions du groupe de travail, la réflexion, alimentée par la recherche-action sur les besoins de répit des familles réalisée par Virginie Bellefroid pour l'AWIPH, a vite laissé apparaître que le besoin le plus préoccupant était d'apporter une aide ou une substitution momentanée aux aidants proches lorsqu'à domicile, pour diverses raisons, ils sont en difficulté ou dans l'impossibilité d'assurer la charge quotidienne de leur personne handicapée. Le constat était également fait que les principaux services généraux d'aide à domicile qui, par ailleurs fonctionnent très bien dans la région en s'épaulant l'un l'autre en cas de besoins, avaient des difficultés à prendre en charge les personnes handicapées tant enfants qu'adultes, non par mauvaise volonté de leur part mais parce qu'ils avaient peur de ne pas pouvoir l'assumer correctement.

Parallèlement à cette réflexion de la Commission Subrégionale, des parents d'enfants et d'adultes polyhandicapés, soutenus par des professionnels au sein de la section namuroise de l'AP3 se démenaient pour pouvoir mettre sur pied à Namur un service de répit en suivant le modèle retenu par d'autres sections de l'AP3, le Chouette service qui vient de vous être présenté et le Tof service à Bruxelles.

Fort d'une aide financière très modeste octroyée par la Fondation Roi Baudouin, ils ont élaboré un projet qu'ils ont présenté tout azimut. A force de lobbying, ils ont fini par obtenir une réponse positive de la CSD. La direction de ce service a étudié leur demande et sur base de ce projet a esquissé les pistes et les impératifs d'une prise en charge à domicile des personnes lourdement handicapées en ne se limitant pas aux polyhandicapés mais en voulant venir en aide aussi aux autistes et aux autres personnes handicapées fortement dépendantes.

Entre temps, un service de garde malade pour enfants dépendants de l'ASD s'est aussi intéressé à la manière de pouvoir étendre leur service aux enfants polyhandicapés.

Quelques personnes participaient aux deux démarches parallèles et ont permis de jeter les ponts entre ces initiatives.

Poursuivant dans sa logique de travail, le groupe Répit de la Commission Subrégionale a réuni autour de la table les responsables des quatre opérateurs de l'aide à domicile de la Province de Namur : la CSD, l'ASD, le service Aide à domicile en milieu rural et le service provincial d'aides familiales.

Rapidement, les directeurs de ces quatre opérateurs ont marqué leur accord pour s'investir concrètement dans la mise en place d'un réseau qui permettra aux familles ainsi qu'aux aidants proches de trouver une aide à domicile pour leur personne lourdement handicapée. Ce service, assuré par du personnel expressément formé fonctionnera selon les mêmes principes que ceux qui régissent le recours à ces services pour les personnes non handicapées : libre choix de l'opérateur, participation financière modeste...

Les quatre opérateurs s'engagent, comme ils le font déjà très régulièrement via leurs centres de coordination, à s'entraider pour répondre à un maximum de demandes.

Mais pour pouvoir assurer ce service de Répit correctement, il faudra au préalable :

1. Assurer une formation complète et poussée du personnel de ces opérateurs qui se seront portés volontaires pour cette prise en charge particulièrement délicate.
2. Une inscription des personnes handicapées désireuses d'avoir recours à ce service. Il est en effet indispensable qu'un "carnet de vie très précis et rapidement compréhensible par les intervenants" soit établi et tenu à jour pour chacune de ces personnes. Ce carnet devra être accessible à l'ensemble des intervenants potentiels.

Le réseau comprendra donc aussi :

- les associations de parents : pour la sensibilisation et l'information des familles, pour l'élaboration du carnet de vie, pour la formation du personnel et surtout pour aider à l'adaptation du service aux besoins des familles,
- les institutions namuroises qui prennent en charge ces personnes en service résidentiel ou en accueil de jour : pour accueillir en stage le personnel mis à disposition par les quatre opérateurs et aider via leur service social les familles à remplir correctement le carnet de vie de la personne handicapée (en langage compréhensible pour les professionnels et avec le recul nécessaire pour objectiver les besoins).

Dans ce projet, le rôle de la Commission Subrégionale n'est pas d'être l'opérateur mais consiste à être le facilitateur de la mise en place du réseau et le garant de la prise en charge correcte de toutes les personnes handicapées même les plus difficiles.

Elle servira de relais pour obtenir des pouvoirs publics les aides, surtout en personnel, dont auront besoin les opérateurs pour offrir ce service de répit.

L'objectif est dans un premier temps d'assurer des prises en charge momentanées et programmées à domicile mais le plus vite possible d'essayer aussi de pouvoir intervenir rapidement en cas d'impérieuse nécessité ; en effet, les opérateurs qui offrent des services complets sont capables de mobiliser par exemple du personnel soignant pour venir le cas échéant seconder l'aide familiale ou le garde malade pour assurer les soins médicaux.

Il s'agirait alors de réagir face à l'urgence, gageure qui ne serait possible que parce qu'elle aura été préalablement bien préparée.

Lorsque le projet aura été concrétisé, la Commission Subrégionale s'engage aussi sur base du même principe de réseau à tenter de mettre en place dans la province d'autres formes de répit.

Une des originalités de la démarche est que le service de répit n'est pas organisé par une institution spécialisée mais bien par des services généraux. La personne présentant un lourd

handicap est intégrée dans la société, elle a recours aux services auxquels monsieur ou madame tout le monde peut faire appel.

Cependant, il est nécessaire de donner à ces services les moyens humains et de formation nécessaire à cette prise en charge particulière. Ces moyens sont par ailleurs indispensables pour que intervenants de terrain et bénéficiaires acquièrent une confiance réciproque.

La démarche présente d'autres avantages :

- s'appuyant sur des structures larges et parfaitement rodées, travaillant de plus de concert sur le terrain, la pérennité du service offert est à l'abri de pas mal d'aléas.
- elle accroît l'intégration de ces personnes dans la société en élargissant le cercle des personnes qui les côtoient et évitera souvent le recours prématuré au service résidentiel.

Ce projet, s'il se concrétise et il va se concrétiser, peut servir d'exemple. La société civile et les diverses organisations qui la composent ont la possibilité et la volonté intrinsèque d'apporter du répit, justement réclamé par les familles et les aidants proches des personnes lourdement handicapées ; dans les nombreux contacts que nous avons eu avec les personnes qui oeuvrent au sein de ces services généraux, nous avons pu ressentir clairement l'envie d'agir de nos interlocuteurs. Il faut juste que tous ensemble, familles, aidants, institutions, nous les guidions et que les pouvoirs publics leur allouent les moyens complémentaires nécessaires.

Il faut aussi aider et soutenir les initiatives nombreuses et diverses qui sont prises par exemple par les mouvements de jeunesse qui accueillent le samedi ou le dimanche des enfants handicapés parmi les autres enfants qu'ils animent, l'ONE du Brabant Wallon qui permet l'accueil d'enfants fragilisés.

Cette aide subsidiaire et de formation permettra à la fois d'offrir du répit aux familles et une plus grande intégration des personnes handicapées dans notre société.

Table-ronde et échanges avec la salle

3 questions balisent les échanges :

-Qu'est-ce que le répit ?

-Quels moyens consacrer au « Répit » ?

-Quels types de solutions mettre en place ?

1. Qu'est-ce que le répit ?

Le répit c'est pouvoir se distancier de la personne dépendante. C'est donner du souffle au tandem aidant-aidé.

Le répit c'est la cerise sur le gâteau dans le cadre d'une offre existante et suffisante de services. « On veut tout » disent certains parents.

Le répit ne doit pas être un service de remplacement de services adaptés et spécifiques. On sait par ailleurs qu'il manque de places pour des personnes très dépendantes ou présentant des troubles du comportement.

Le répit c'est donner le droit aux aidants de souffler, de dormir la nuit,...

Pour prendre du répit, les familles doivent se sentir sécurisées et assurées que leur « enfant » passe un bon moment également. Un lien de confiance doit s'établir entre l'aidant et le professionnel ou la personne qui assure la garde.

Le répit peut prendre des formes différentes et très éloignées des réponses institutionnelles proposées actuellement dans le cadre du court séjour.

Il faut encourager une diversification de l'offre. Les solutions de répit doivent être des solutions individualisées, souples et de proximité.

De plus, il faut être particulièrement attentif à ce que les personnes de grandes dépendance, les personnes polyhandicapées et les personnes présentant des troubles du comportement ne soient pas exclues des solutions de répit mises en place.

2. Quels moyens consacrer au « Répit » ?

Les solutions et les modes de financement doivent être transversaux aux différents secteurs : emploi, petite enfance, villes et communes, AWIPH,...

Il faut à la fois financer les solutions, mais également, la formation et les outils.

Il faut également évaluer des besoins des familles et individualiser leur droit de tirage par rapport aux solutions de répit.

Par ailleurs, le BAP est une formule qui permet à côté d'autres prestations de financer le répit des familles.

Sur le terrain, on constate qu'il existe une diversité de solutions et d'ébauche de solutions qui survivent grâce au bénévolat, à la solidarité, aux partenariats locaux entre services généraux et spécialisés,...il faut pouvoir mutualiser les ressources et les expériences pour apporter à tous (y compris aux familles de milieux défavorisés) des solutions.

Il faut utiliser au mieux les ressources et cesser de financer des solutions « all inclusive » à des aidants qui demandent un service, une prestation ciblée.

Serge Clossen, représentant du Ministre précise que 350 000 euros ont été attribués en 2007 et de façon récurrente pour financer des solutions de répit. En 2008, ce budget devrait être concrètement activé et renforcé.

Par ailleurs, il reste 3 700 000 euros de l'augmentation globale du budget de l'AWIPH. Cette somme servira à financer le processus des cas prioritaires, à revoir le financement des services résidentiels non agréés et à financer le répit, la levée du moratoire et la diversification de l'offre de services.

Parallèlement, il faut s'atteler à définir un cadre réglementaire pour libérer ces budgets, prévoir des moyens supplémentaires pour les services agréés non subsidiés et imaginer des réponses plus souples sortant des moules de services existants actuellement.

3. Quels types de solutions mettre en place

Comme on l'a déjà dit, les solutions doivent être transversales, diversifiées et souples pour permettre de répondre aux besoins individualisés du plus grand nombre.

Actuellement, la solution de l'AWIPH est la mise en place d'une base de données de services existants via le numéro vert.

Cette base de données doit encore « grandir », et ce travail ne pourra se faire qu'en collaboration avec les familles, les services déjà recensés ou non, les initiatives locales,.... En effet, il s'agit maintenant de tisser un réseau de partenaires susceptibles de rencontrer les besoins individuels des personnes handicapées et de leur famille.

Le Numéro vert insiste sur l'importance de cette collaboration : il s'agira de vous informer, via le numéro gratuit ou par mail des initiatives de votre région, de leurs bonnes pratiques, des délais d'attente, des problèmes rencontrés, dans le but, non seulement d'enrichir cette base de données de solutions répit et nous permettre de renseigner nos usagers le plus adéquatement possible (délais d'attente, satisfaction,...), mais aussi de relayer vos attentes auprès de notre administration afin d'améliorer la qualité des services proposés.