



En première ligne pour aider les citoyens wallons

VOUS AVEZ UNE QUESTION SUR UNE COMPÉTENCE WALLONNE OU BESOIN D'AIDE POUR REMPLIR UN FORMULAIRE ? VOUS SOUHAITEZ OBTENIR UNE BROCHURE OU AVOIR UN RENDEZ-VOUS À UNE PERMANENCE FISCALE OU LOGEMENT DU SPW ? VALÉRIE, AGENTE DE PREMIÈRE LIGNE AU SERVICE PUBLIC DE WALLONIE, EST LA PERSONNE QU'IL VOUS FAUT.



© SPW SG/Olivier Gilgean

De Arlon à Nivelles, de Tournai à Malmedy, ils sont dix Espaces Wallonie répartis dans toute la Région. Dans ces lieux dédiés à l'accueil, à l'information et à l'accompagnement aux démarches administratives, des agents reçoivent les visiteurs, les aident, les aiguillent... C'est le cas de Valérie Lefèbre, qui travaille à l'Espace Wallonie de Tournai, et de ses 27 collègues à Malmedy, Charleroi...

« Nous assurons un accueil pour répondre aux questions des visiteurs sur leur situation, sur leurs projets... Par exemple, pour obtenir une prime pour isoler leur habitation, pour les aider à trouver le bon service au sein de l'administration wallonne... explique Valérie. Ici, à Tournai, nous essayons de faire de l'Espace un lieu accueillant. Notre but est atteint si le citoyen repart avec la réponse à sa question. Pour

certaines situations difficiles, avec ma collègue, nous sommes parfois amenées à reconforter et à encourager des visiteurs. »

Premières lignes et généralistes, les collaborateurs des Espaces Wallonie essayent de trouver une solution pour les personnes qui franchissent la porte. Et Valérie de préciser : « Si les questions sont trop spécialisées, nous orientons le citoyen vers le service compétent au sein de l'administration wallonne. À Tournai, l'Espace Wallonie accueille des permanences en matière de fiscalité, de logement et d'énergie. Cela nous permet de proposer des rendez-vous aux personnes pour qu'elles reçoivent l'information spécialisée ou les réponses concernant leur précompte immobilier ou leur taxe auto. »

Un Espace Wallonie comme celui de Tournai permet à des citoyens éloignés

de Namur d'entrer en contact avec l'administration régionale « sans devoir faire une heure de route et parce que tout le monde n'est pas capable de scanner un document et de l'envoyer par mail à un service traitant ».

DE L'AGRESSIVITÉ... ET DES REMERCIEMENTS

Mais le travail en première ligne n'est pas toujours de tout repos : « Ce qui est difficile à gérer dans notre travail, c'est l'agressivité à laquelle nous devons parfois faire face, regrette Valérie. Certains ne comprennent pas que nous sommes là pour les aider mais que nous n'avons pas accès à leur dossier personnel, ni des solutions immédiates pour tout. Certains deviennent désagréables, voire impolis parce qu'ils n'ont pas leur réponse tout de suite. Dans ce cas, ce sont souvent les mêmes mots qui reviennent : "Vous êtes à la Région wallonne et vous ne savez pas me dire quand j'aurai ma prime, mon remboursement..." "Vous êtes incompétente..." ».

Difficile à encaisser pour des personnes qui ont à cœur d'aider les citoyens. « C'est dur à entendre mais, heureusement, conclut Valérie, nous avons beaucoup plus de remerciements et de personnes qui nous disent qu'ils ont été contents d'avoir un vrai interlocuteur et pas un formulaire ou un téléphone qui sonne dans le vide. »

Alors, n'hésitez pas, poussez la porte d'un Espace près de chez vous ! Vous pourrez y rencontrer Valérie mais aussi Christel, Patrick, Scarlett, Virginie, Manon, Michèle, Dounia...

DIX ESPACES WALLONIE PRÈS DE CHEZ VOUS

Arlon	Place Didier, 42 à 6700 Arlon
Charleroi	Rue de France, 3 à 6000 Charleroi
La Louvière	Rue Sylvain Guyaux, 49 à 7100 La Louvière
Liège	Place Saint-Michel, 86 à 4000 Liège
Malmedy (nouveau)	Place Albert 1 ^{er} , 9 à 4960 Malmedy
Mons	Rue de la Seuwe, 18-19 à 7000 Mons
Namur	Rue de Bruxelles, 20 à 5000 Namur
Nivelles	Rue de Namur, 67 à 1400 Nivelles
Tournai	Rue de la Wallonie, 19/21 à 7500 Tournai
Verviers	Rue Coronmeuse, 46 à 4800 Verviers

Rendez-vous sur <https://www.wallonie.be> « Espaces Wallonie »