POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Rapport 2021 Service Experts du Vécu

Une publication du :

SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie sociale et Politique des Grandes Villes

Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 165
B-1000 Bruxelles
+32 2 508 85 86
question@mi-is.be
www.mi-is.be

Suivez-nous sur

.be

Colophon

Rédaction

Service Experts du Vécu

Rédaction d'images

Service Experts du Vécu

Mise en page

SPP Intégration sociale

Editeur responsable

Alexandre Lesiw, Président SPP Intégration sociale

Droit d'auteur

Aucune information de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm, ou autre moyen quelconque, sans autorisation écrite préalable du SPP Intégration sociale.

Exclusion de la responsabilité

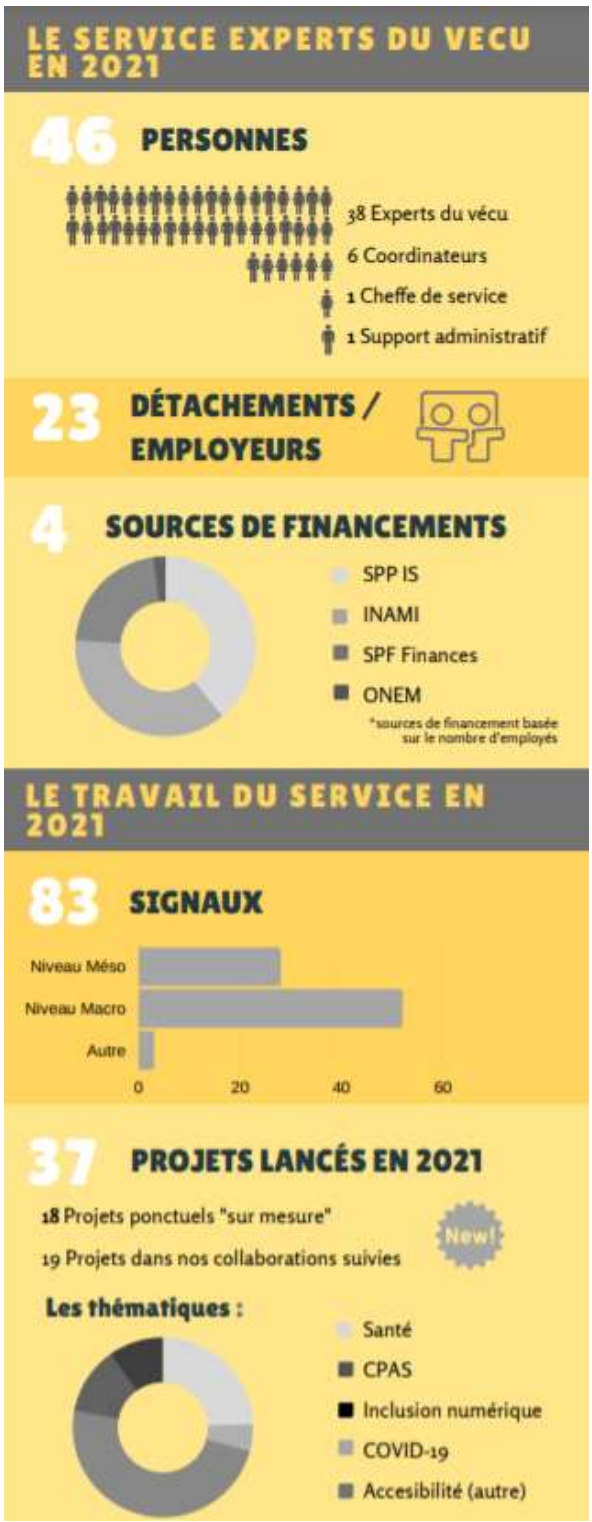
Le SPP Intégration sociale décline toute responsabilité pour les fautes d'impression, éventuelles, les erreurs qui pourraient se produire dans la traduction et autres.

.be

Table des matières

Colophon 1
Infographique 3
Introduction 5
Nos activités en 2021 6
A. Contexte 6
B. Ressources Humaines 6
C. Le projet INAMI 8
D. Signaux et projets 7
E. Projets sur mesure 8
F. Communication 9
G. Co-construction en 2021 9
H. Carte 10
Focus sur certains projets 11
1. L'inclusion numérique 11
La réunion des EdV sur l'inclusion numérique 11
La réunion avec les services partenaires sur l'inclusion numérique 12
Projet CPAS Online 13
Collaboration avec le SPF Finances sur les demandes SECAL 13
Leaflet VIDIS 13
2. Groupe de travail COVID-19 14
3. Formation sur le non-take-up à la CAMI 14
4. Groupe de travail « Intake Remake » pour la DG Personnes Handicapées 14
Conclusion et perspectives 15

Infographique



En 2021, le Service experts du vécu comptait 46 personnes, dont 38 experts du vécu, 6 coordinateurs, une cheffe de service et un soutien administratif.

Il y avait 23 lieux de détachement ou employeurs et 4 sources de financement : le SPP IS, l'INAMI, le SPF Finances et L'ONEM.

En 2021, les experts du vécu ont émis 83 signaux, 28 au niveau méso et 52 au niveau macro.

37 projets ont été lancés en 2021, dont 18 projets ponctuels « sur mesure ». 24% de ces projets étaient liés à la santé, 12% aux CPAS, 10% à l'inclusion numérique, 5% au COVID-19 et 49% à d'autres thématiques liées à l'accessibilité des institutions et services.

Mot du Président

Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving. ~ Albert Einstein

Continuer à aller de l'avant, c'est exactement ce que le service Experts du vécu a fait cette année. Après une autre année mouvementée, ce fut un véritable défi d'atteindre les objectifs du département d'une manière efficace et efficiente. La pandémie actuelle de coronavirus et les mesures pour l'endiguer n'ont pas facilité le maintien d'un contact direct avec les collègues. L'année 2021 a exigé beaucoup de flexibilité et de créativité, à la fois dans les contacts avec les collègues mais aussi dans la poursuite des travaux en cours et le lancement de nouveaux projets.

Même si la crise sanitaire nous a obligés à travailler de manière numérique autant que possible, les contacts du Service Experts du vécu avec les autres services de notre organisation ont été très bons. Des concertations ont été organisées régulièrement afin de coordonner les travaux et de renforcer ou compléter le contenu de chacun dans la mesure du possible.

La pandémie a renforcé les barrières existantes, mais en a également fait apparaître de nouvelles. Cela souligne à nouveau l'importance de l'accessibilité des services fédéraux. La fracture numérique a été identifiée comme une priorité par divers institutions. L'importance de la digitalisation est apparue une fois de plus au cours de cette période. D'une part, les experts du vécu ont indiqué que cette fracture numérique est un réel problème, et d'autre part, les experts du vécu ont été mis au défi d'offrir eux-mêmes une aide via la voie numérique dans leur travail de première ligne.

L'année 2022 nous apporte aussi beaucoup de nouveautés. La procédure de sélection, qui a débuté en 2021, sera clôturée en 2022, ce qui nous donnera la possibilité de recruter de nouveaux experts du vécu et de procéder à la statutarisation d'un certain nombre d'experts du vécu. Certaines institutions partenaires ont déjà des experts du vécu statutaires, mais pour notre organisation, il s'agit d'une étape importante. En outre, de nouvelles coopérations seront initiées. Au nom de l'organisation et surtout au nom du Service Experts du vécu, je peux dire que j'en suis très satisfait.

Pour conclure mon introduction, je voudrais remercier spécialement Frank. Frank était la force de soutien et d'administration, une valeur fixe au sein du service Experts du vécu, qui peut maintenant profiter d'une retraite bien méritée !

Je vous souhaite une bonne lecture !

Introduction

Cette année, le travail du Service Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale a une nouvelles fois été marqué par le Covid-19, tant au niveau de l'organisation du travail qu'au niveau des thématiques abordées. En effet, la crise sanitaire s'est installée et, avec elle, une série de préoccupations ont émergées telles que l'inclusion numérique.

Comme cela a été le cas l'année précédente, le Service a eu recours aux nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de continuer à travailler en garantissant la sécurité des collaborateurs, tout en gardant notre principe fondateur de co-construction.

Le travail de première ligne (au contact avec les ayants droit) a souffert des restrictions imposées pour lutter contre la pandémie. De nombreuses institutions partenaires ont, par exemple, dû interrompre ou limiter au minimum les permanences et les possibilités de rendez-vous physiques avec les citoyens.

Ces éléments illustrent les risques exacerbés d'exclusion numérique pour certains publics vulnérables. Les citoyens sont de plus en plus souvent face à une interface digitale pour s'adresser aux services publics. Cela présuppose que le citoyen ait des connaissances et du matériel technologique qu'il ne possède pas forcément, creusant ainsi le fossé entre certains publics et les administrations. Pour cette raison, nous avons choisi de mettre l'accent sur le travail du Service en lien avec l'inclusion numérique dans ce rapport d'activité.

Au niveau ressources humaines, l'année 2021 ouvre la voie des experts du vécu statutaires au SPP Intégration Sociale. Après l'ouverture de postes statutaires au SPF Finances et à L'ONEM, des engagements statutaires seront possibles au sein du SPP dès 2022.

Nos activités en 2021

A. Contexte

Le Service Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale contribue à améliorer l'accès aux droits sociaux fondamentaux des services partenaires, tant dans les services publics que dans les agences du secteur de la santé. L'objectif est de faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux pour chaque citoyen.

Les tâches des experts du vécu sont exécutées à trois niveaux :

- En se concentrant sur une fonction d'accueil et d'accompagnement des citoyens vulnérables (niveau micro), les experts du vécu maintiennent un lien direct avec la réalité du terrain et font entendre le point de vue des ayants droit. Ce travail de première ligne leur permet d'identifier les obstacles à l'accès aux droits sociaux fondamentaux.
- Au niveau des services partenaires (niveau méso), les observations sur le terrain font l'objet d'un suivi afin de formuler des propositions d'amélioration interne en termes d'accueil, de procédures, de communication, etc.
- Lorsque les constats portent sur des questions transversales entre organisations ou résultent de décisions prises au niveau politique (niveau macro), ils sont formalisés par le Service Experts du vécu et transmis aux institutions concernées sous la forme de signaux ou sont traités en interne au sein d'un groupe de travail.

B. Ressources Humaines

À la suite d'ajustements budgétaires, le SPP va pouvoir engager des experts du vécu statutaires dès 2022. Outre la reconnaissance du travail des experts du vécu, qui s'efforcent depuis plus de 15 ans à porter la voix des personnes vivant dans la pauvreté et l'exclusion sociale dans les services publics ; cette décision reconnaît la nécessité structurelle d'une telle fonction. Pour rappel, huit experts du vécu statutaires au SPF Finances et un à l'ONEM avaient été nommés en 2020.

Cette année, deux nouvelles coordinatrices ont rejoint l'équipe de coordination. De plus, l'assistant administratif du Service, Frank De Vits, est parti à la pension. Nous tenons à le remercier pour son soutien et sa bonne humeur. Nous remercions également les coordinateurs et experts du vécu qui se sont envolés vers de nouvelles aventures en 2021.

Afin de faire face à la charge de travail croissante, le recrutement de coordinateurs et d'experts du vécu supplémentaires se poursuivra en 2022.

C. Signaux et projets

Les signaux

83 signaux ont été émis en 2021, dont 28 au niveau méso et 52 au niveau macro. 42% des signaux concernaient l'accès aux soins de santé, 7% étaient en lien avec le Covid 19 et 6% avec l'exclusion numérique.

Nous pouvons par exemple mentionner un signal concernant l'indemnité d'incapacité de travail payée par les mutuelles. Durant les 6 premiers mois d'incapacité de travail, il n'y avait pas de seuil de revenu minimum. Et dans certains cas, les montants perçus sont inférieurs au revenu d'intégration sociale. Grâce au signal des experts du vécu, la réglementation a été adaptée. Depuis le 1er janvier 2021, un montant minimal est garanti pour tous à partir du 5e mois de maladie. À partir de 2024, ce montant minimum sera garanti dès le premier jour de maladie.

Au niveau santé, un expert du vécu a signalé le fait qu'avancer la somme de la consultation annuelle chez le dentiste peut représenter un frein pour les personnes en situation de précarité. En réponse à ce signal, le service juridique et accessibilité de l'INAMI a établi un rapport qui proposait d'abroger l'interdiction d'appliquer le tiers-payant pour certaines prestations de dentisterie. Depuis le 1er janvier 2022, les dentistes ont la possibilité d'appliquer le régime du tiers payant à toutes les prestations, quel que soit l'âge du patient.

Un autre signal concerne la fiscalité du chômage temporaire lié au covid-19. Le précompte professionnel était de 15% alors que le précompte habituel s'élève à 26.75%. Cela signifie que les bénéficiaires du chômage temporaire covid auront des impôts plus élevés à payer, sans nécessairement en avoir conscience. Le signal a été transmis au Cabinet de la Ministre en charge de l'Intégration Sociale qui a interpellé son homologue des Finances à ce propos afin d'envisager des solutions.

Les projets

Pour répondre à ces signaux, 19 projets/groupes de travail ont été mis en place durant l'année, voici un aperçu dans le tableau ci-dessous. De plus, de nombreux projets lancés les années précédentes sont toujours en cours.

Thème du groupe de travail	Partenaires concernés
L'accès aux soins dentaires pour les personnes précarisées	INAMI
La proposition de modification de loi sur l'affichage des tarifs par les dispensateurs de soins	INAMI
Les 3 objectifs de soins de santé pour les personnes précarisées	INAMI
La création d'une brochure sur le Virtual Integrated Drug Information System	INAMI
Une campagne de vaccination de Médecin du Monde à Anvers pour les personnes exclues du système de santé	Médecins du Monde
La reformulation du formulaire de demande de reconnaissance du handicap	DG Personnes Handicapées

La page web d'information du SPF Economie sur les inondations	SPF Economie
Réflexion avec le service social du SPF Finance	SPF Finances
La médiation sanction administrative communale, précarité et nuisance	SPF Intérieur & SPP IS
Le livre thématique pauvreté et justice	SPF Justice & SPP IS
Flyer et communication sur l'action ZOOM 18-25; mesures COVID destinées aux jeunes et étudiants	SPP IS
L'élaboration d'une stratégie de communication du SPP Intégration Sociale via les médias sociaux à l'intention des citoyens & l'objectif de communication Non-take-up	SPP IS
Le projet CPAS Online	SPP IS
Participation à des groupes de discussion dans le cadre de l'étude du projet individualisé d'intégration sociale -PIIS	SPP IS

D. Le projet INAMI

Contexte : Les experts du vécu et la santé

En 2015, le Service Experts du vécu a initié une collaboration avec l'INAMI afin de faire intervenir l'expertise des EdV dans l'amélioration de l'accès aux soins de santé. Cette collaboration a fait suite à deux constats du Livre blanc de Médecins du Monde et de l'INAMI : d'une part, les groupes de population fragilisés (sans-abri, primo-arrivants, etc.) sont souvent les premières victimes des grandes inégalités sur le plan de la santé et, d'autre part, ces groupes vulnérables présentent un faible niveau de littératie en santé. Une recommandation concrète proposée par le Livre Blanc à cet égard était la création de nouveaux métiers dans le secteur de la santé en vue d'améliorer l'information et la compréhension du patient, parmi lesquels des « experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale » pour améliorer l'accessibilité aux soins de santé.

L'année 2021

194 interventions en première ligne (niveau micro) ont été répertoriées cette année. Un grand nombre de patients ont été adressés aux experts du vécu par un collègue du lieu de détachement, montrant que la position de l'EdV est une valeur ajoutée aux prestataires de soins et aux services sociaux déjà existants sur les lieux d'affectation. L'analyse de ces interventions montre que la majorité d'entre elles sont liées à la littératie en santé.

Outre le travail de première ligne, nous essayons toujours de faire le lien avec le niveau méso. 19 projets méso ont ainsi été lancés ou poursuivis en 2021. Comme par exemple celui sur le Virtual Integrated Drug Information system (VIDIS) qui sera développé dans la suite de ce rapport.

31 groupes de travail et projets avec des partenaires externes ont été initiés ou poursuivis en 2021. Par exemple, la collaboration lors de la mise en place du projet « Community Health Workers » et celle avec Brusano, détaillées ci-dessous.

De plus, 69 signaux envoyés par les EdV au niveau macro en 2021 et durant les années précédentes, sont actuellement en cours de traitement[1].

E. Projets sur mesure

En 2021, nous avons été sollicités par 18 organisations externes (qui ne sont pas des partenaires permanents et/ou qui ne travaillent pas au niveau fédéral) pour notre expertise. Nous appelons ces tâches ponctuelles liées à l'accessibilité aux droits sociaux fondamentaux « les projets sur mesure ».

Nous pouvons par exemple mentionner des demandes d'interventions pour différents instituts d'enseignement supérieur et/ou chercheurs (Université d'Anvers, AIGS Liège, L'U Mons, Artevelde University of Applied Sciences, Université Libre de Bruxelles, etc.). Nous avons également reçu une sollicitation du CPAS de Jette et de 1000 Bruxelles pour participer à des ateliers de terrain avec les acteurs sociaux locaux et des groupes de travail. De plus, nous avons pris part à différents colloques et journée thématique sur le savoir expérientiel. Par ailleurs, le service EdV a collaboré lors de la mise en place du projet « Community Health Workers » et il fait partie du comité de pilotage du projet. En Wallonie, des experts du vécu ont été impliqués dans le recrutement des facilitateurs en santé et ils participent aux intervisions mensuelles. Enfin, nous pouvons mentionner que les EdV collaborent dans le cadre de différents projets développés par Brusano, le service de coordination et d'appui aux professionnels de santé de première ligne en région Bruxelloise.

F. Communication

En 2021, le groupe de travail Communication interne a mis en place diverses initiatives afin de mieux faire connaître le service et la fonction de l'expert du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale. Ainsi, le site web a été remanié afin de pouvoir trouver des informations actualisées sur la méthodologie, les différents projets sur mesure et les diverses organisations partenaires.

Dans le cadre de la procédure de recrutement des nouveaux experts du vécu, nous avons également enregistré plusieurs entretiens avec des collègues experts du vécu. Ils expliquent, chacun à leur manière, en quoi consiste leur travail, à quoi ressemblent leurs tâches et ce qu'ils aiment dans ce travail.

En outre, nous avons également d'autres projets en cours de réalisation. En 2022, par exemple, nous lancerons une newsletter trimestrielle sur les différents groupes de travail, les projets sur mesure et les échanges d'expertise que nous organisons ou auxquels nous participons. Nous finalisons également une nouvelle brochure sur le Service Experts du vécu.

G. Co-construction en 2021

La méthodologie des experts du vécu se base sur le principe de co-construction entre les différents partenaires et parties prenantes. Outre les détachements et les projets développés, le service a également un comité de pilotage[2], qui se réunit trois fois par an. C'est à travers ce comité que les développements stratégiques du service, aussi bien internes qu'externes, sont discutés et que les

[3] https://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique
[3] https://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique

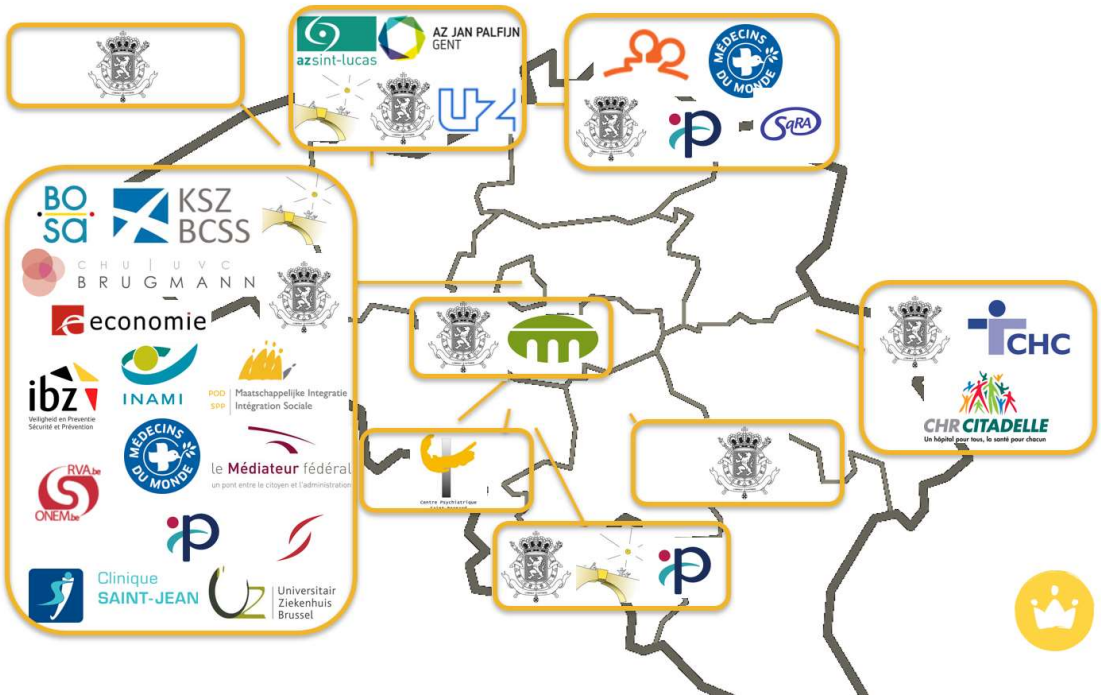
grandes lignes sont dessinées. Ainsi, en 2021, les contours des collaborations avec les CPAS ont été définis, la question de la nécessité d'une plus grande transparence sur ce que font les experts du vécu lorsqu'ils ne sont pas sur leur lieu de détachement a été abordée, ainsi que la question du nom même du service. Ce dernier point a d'ailleurs fait l'objet d'une réunion avec tous les experts du vécu.

H. Carte

En 2021, les experts du vécu ont été détachés auprès, ou employés, dans 23 organisations partenaires, réparties dans différentes provinces belges, comme illustré sur la carte ci-dessous.

Parmi ceux-ci, il y avait :

- Sept hôpitaux à Bruxelles, Gand et Liège,
- Huit infocenters du SPF Finances à Anvers, Charleroi, Brugge, Bruxelles, Gand, Liège, Mons et Namur.
- Trois bureaux de la Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI) à Bruxelles, Charleroi et Gand
- Trois bureaux du SF Pensions à Anvers, Bruxelles et Charleroi
- Le centre psychiatrique St-Bernard à Manage et le réseau Mosaïque en koepelnetwerk SaRA in Antwerpen
- Deux bureaux de Médecins du Monde
- La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)
- Le SPF Economie
- La DG Handicap (SPF Sécurité Sociale)
- Le SPF Intérieur (IBZ)
- La Sécurité Sociale Entrepreneurs Indépendants (INASTI), bureau de Mons
- L'INAMI
- Le Médiateur Fédéral
- L'Office National de l'Emploi (ONEM)
- Partenamut
- Le SPP Intégration Sociale



Focus sur certains projets

Les quelques chiffres présentés en début de ce rapport et le tableau des projets 2021 font état des nombreux projets menés au sein du service pendant l'année 2021. Nous n'allons pas revenir sur chacun d'eux, mais avons opté pour la présentation de certains.

Pour ce rapport d'activité 2021 nous avons choisi de mettre l'accent sur les projets en lien avec l'inclusion numérique. Cette problématique est devenue particulièrement préoccupante dans le contexte de crise sanitaire. De nombreuses institutions ont dû supprimer leurs permanences et les possibilités de rendez-vous physiques pour les remplacer par les contacts téléphoniques et/ou via Internet. Cela a eu un impact direct sur l'accessibilité des administrations pour certains publics. En effet, selon le baromètre de l'exclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin d'août 2020, 40% de la population belge ont de faibles connaissances ou pas de connaissances numériques et 29% des ménages à faibles revenus ne possèdent pas de connexion Internet. De plus, ce rapport indique que 57% des internautes peu diplômés et 56% de ceux qui ont de faibles revenus n'ont pas utilisé Internet pour transmettre des documents à l'administration alors qu'ils devaient le faire[3].

1. L'inclusion numérique

La réunion des EdV sur l'inclusion numérique

Chaque mois, le Service organise une réunion d'équipe par rôle linguistique à laquelle sont invités tous les experts du vécu. Le partage d'informations, de bonnes pratiques ou d'obstacles rencontrés dans l'exercice du travail en est un élément central. Deux fois par an, en mars et en novembre, sont organisé

[3] https://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique

des réunions d'équipe où les collègues francophones et néerlandophones se rencontrent. Des thèmes transversaux ou des développements au sein du service y sont abordés.

Juste avant le début de la période de crise du Coronavirus , comme si nous le pressentions, le service a organisé une consultation générale des experts du vécu sur la fracture numérique. Le contenu de cette consultation a été inspiré par le Baromètre de l'inclusion numérique mentionné ci-dessus.

Au cours de cette réunion, nous nous sommes attardés sur les résultats et les conclusions du Baromètre de l'inclusion numérique, et nous avons approfondi le point en groupe. Nous nous sommes également concentrés sur nos lieux de travail et sur les barrières numériques au sein des services partenaires. Cela a permis de dresser un tableau assez global des risques et des obstacles possibles à l'accès des citoyens à leurs droits.

Dans un deuxième temps, nous nous sommes concentrés sur les initiatives déjà lancées pour réduire la fracture numérique. Cela a conduit à un échange de bonnes pratiques qui sont mises en place au sein ou en dehors des services partenaires. Ces échanges ont incité chacun d'entre nous à attirer l'attention sur la question de la fracture numérique au sein de sa propre organisation.

Les contributions recueillies lors de cette concertation ont été reprises dans un mémorandum qui a été présenté à la fois lors d'une concertation avec les services partenaires (voir ci-dessous) ainsi qu' aux décideurs politiques.

La réunion avec les services partenaires sur l'inclusion numérique

Une réunion avec les services partenaires consacrée à l'inclusion numérique s'est déroulée le 22 avril 2021. Durant cet événement le Médiateur Fédéral a présenté la résolution du POOL, le réseau des médiateurs belges, prônant la reconnaissance de l'Internet comme un besoin fondamental. Le réseau exige un accès de base abordable à une connexion Internet de qualité pour chaque famille. Pour le Pool, l'Internet n'est plus un canal de divertissement et d'information, mais une nécessité sociale.

Ensuite, Samira, experte du vécu travaillant au sein de SPP IS a parlé des inégalités dans le domaine des compétences.

La question de l'inégalité dans l'utilisation des services essentiels (qui permettent des échanges avec l'administration, l'e-banking, e-santé, les transactions liées aux opportunités commerciales et à la consommation de bien et de services) a également été abordée. En tant que fournisseur de services ou garant d'accès aux droits, il y a lieu pour les services publics de réfléchir à plusieurs questions. Du point de vue du citoyen :

- Est-ce que le processus est accessible/lisible ?
- La communication a-t-elle un aspect rassurant ?
- L'aspect multimodal est-il possible ?
- Le support est-il adapté (GSM, PC, tablette) ?

Après ces présentations, un échange entre institutions partenaires a eu lieu sur la digitalisation des services et l'inclusion numérique.

Suite aux 2 réunions mentionnées, un objectif lié à l'exclusion numérique a été ajouté dans le cycle d'évaluation des experts du vécu. Il y est question de :

- Accompagner et soutenir le public cible dans les démarches qui impliquent le recours au numérique

- S'impliquer dans les actions/projets mis en place par l'institution partenaire pour réduire la fracture numérique
- Signaler les obstacles liés à la fracture numérique et/ou relayer les bonnes pratiques en matière d'inclusion numérique

De plus, une demande a été formulée auprès des organisations partenaires visant à inclure les EdV dans les réflexions et projets en lien avec l'inclusion numérique.

Projet CPAS Online

L'objectif du projet CPAS Online, mis en place par le SPP Intégration Sociale, est de permettre à toute personne d'établir un premier contact avec un CPAS via un formulaire en ligne, commun à tous les CPAS. Cette possibilité de premier contact s'ajoutera aux possibilités existantes et ne les substituera pas.

Les experts du vécu ont été intégrés au projet dès les réunions préparatoires visant à définir les bases de ce projet. Ensuite, un groupe de travail regroupant les fédérations et les représentants des CPAS, le SPP IS, la SMALS et les experts du vécu comme représentants de l'utilisateur final a été mis en place.

Les experts du vécu ont, notamment, souligné la nécessité d'utiliser 2 types d'identification (forte et libre) pour accéder au formulaire. L''importance de lister les différentes aides qu'octroient les CPAS ainsi que l'utilité d'ajouter un lien vers les informations disponibles.

Les EdV ont relu le site et le formulaire, les remarques formulées ont amené des modifications afin de rendre ces supports accessibles aux personnes qui éprouvent des problèmes de lecture et/ou de compréhension linguistique.

D'autres interventions sont encore attendues tout au long de la phase de développement. Par exemple, le suivi des demandes de certains cas spécifiques, la participation à des tests utilisateurs, etc.

Collaboration avec le SPF Finances sur les demandes SECAL

Dans le cadre de la coopération avec le SPF FIN, un groupe de travail a été consulté sur le formulaire de demande au Service des Créances Alimentaires (SECAL). L'intervention du SECAL permet de récupérer des pensions alimentaires non payées. Auparavant, ces demandes devaient être remplies en version papier, puis envoyées à l'autorité compétente. Dans le cadre du processus de numérisation mis en place par le SPF FIN, le formulaire de demande a également été numérisé.

Afin d'aboutir à un formulaire numériquement accessible, les responsables du projet ont consulté un groupe de travail composé d'experts du vécu, pas nécessairement employés au sein du SPF FIN. Ceci afin d'aborder le point de vue du citoyen de la meilleure façon possible.

À deux reprises, le formulaire numérique a été examiné, discuté et des retours d'informations ont été échangés entre les experts du vécu et les gestionnaires du projet.

Leaflet VIDIS

La fracture numérique pour les personnes en situation de vulnérabilité se fait sentir partout, y compris dans le secteur de la santé. Par exemple, il leur est plus difficile de se connecter aux applications en ligne qui contiennent leurs données de santé. Par conséquent, le patient lui-même peut ne pas accéder à son dossier médical et le prestataire de soins peut ne pas être en mesure de trouver les informations le concernant. Cela peut entraîner un retard dans les soins médicaux. Il est donc nécessaire de rendre les données médicales plus accessibles, tant pour le patient que pour le prestataire de soins. Le projet VIDIS a été créé précisément pour répondre à ce besoin.

Le projet VIDIS veut organiser et stimuler le partage de données et d'informations entre toutes les parties impliquées dans le processus médicamenteux (par exemple le patient, le prestataire de soins, l'hôpital, etc.). Le projet est coordonné par l'INAMI. En 2021, un dépliant a été produit pour informer les citoyens quant au partage électronique des données sur les médicaments. Des experts du vécu ont été invités à le relire pour vérifier la lisibilité et l'accessibilité du langage. Des groupes de travail ont été lancés au sein du service EdV, tant du côté néerlandophone que du côté francophone, afin de recueillir les réactions des EdV. Ces informations ont été compilées dans un mémo et transmises à l'INAMI.

2. Groupe de travail COVID-19

Le groupe de travail Covid-19 a été lancé en 2020. En 2021, de nombreux signaux étaient toujours en lien avec la crise sanitaire, ce groupe de travail a donc été maintenu. Son objectif est de traiter des signaux complexes présentant des problèmes multiples. Ce groupe de travail a également contribué à l'élaboration de la feuille de route pour la campagne de vaccination de Médecins du Monde pour les personnes exclues du système de santé. L'association a organisé une campagne de vaccination à grande échelle pour les groupes vulnérables au mois de juin. Dans le cadre de la campagne de vaccination de MdM, les EdV ont apporté leur soutien pour appeler le groupe cible, accueillir les personnes de manière plus chaleureuse et dans un langage accessible, rassurer et guider les personnes

3. Formation sur le non-take-up à la CAMI

Le non-recours aux droits sociaux est un problème bien connu dans le secteur des soins de santé. Cette problématique est si complexe qu'il peut être difficile pour le personnel sur le terrain de la reconnaître. C'est pourquoi la CAAMI a lancé un projet visant à souligner l'importance de cette question. Le personnel du Front Office ont reçu une formation sur les différents aspects du non-recours. L'objectif est d'aider les collaborateurs qui sont en contact direct avec le groupe cible à reconnaître et à traiter cette problématique.

Afin d'intégrer la perspective des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale dans cette formation, un expert du vécu a été impliqué. L'EdV a aidé à la préparation et à la présentation de la formation. En 2020, la formation a été donnée du côté francophone. À l'automne 2021, cela a également été fait du côté néerlandophone. Au cours des sessions de formation, le personnel du Front Office a aussi pu apporter sa contribution. Cette contribution sera ensuite traitée et prise en compte dans la poursuite de la lutte contre le non-recours aux droits sociaux dans le secteur de la santé.

4. Groupe de travail « Intake Remake » pour la DG Personnes Handicapées

En 2021, la DG Personnes handicapées a voulu rendre le formulaire de demande plus accessible. Ils ont mis en place le projet « intake-remake » et ont inclu le point de vue des experts du vécu. Tant du côté francophone que du côté néerlandophone, des groupes de travail ont été organisés avec des EdV. En mars, lors de la première réunion, les EdV ont discuté des obstacles et des difficultés que les personnes en situation de vulnérabilité peuvent rencontrer lorsqu'elles remplissent le formulaire. En outre, ils ont également donné des conseils sur les aspects qui pourraient contribuer à rendre un

formulaire plus accessible. La DG Personnes handicapées a ensuite révisé le formulaire de prise en charge sur la base de ce feedback.

La deuxième phase du projet s'est poursuivie en mai. La DG Personnes handicapées a organisé des entretiens individuels avec plusieurs experts du vécu. Ils y ont présenté le nouveau formulaire de demande aux EdV. L'expert du vécu pouvait alors donner un retour détaillé sur la version retravaillée. Ces données ont été traitées une nouvelle fois pour aboutir à la version finale du formulaire.

Conclusion et perspectives

L'année 2021 a encore été marquée par le covid-19, rendant le travail de première ligne compliqué dans certaines institutions et mettant en avant les risques d'exclusion numérique pour certains groupes vulnérables.

2021 marque un tournant au niveau des ressources humaines avec le lancement d'une procédure de sélection statutaire pour la fonction d'experts du vécu au sein du SPP Intégration Sociale. La procédure de recrutement se poursuivra durant le premier trimestre 2022 et les stages en vue de la nomination devraient commencer peu après.

Durant l'année 2022, le Service continuera à mettre l'accent sur l'inclusion numérique en partenariat avec la cellule Digilab[4] du SPP et nos partenaires fédéraux et du domaine de la santé. De plus, nous porterons une réflexion sur les signaux et leur trajet.

Au niveau du projet INAMI, la coordination du Service Experts du Vécu poursuivra ses démarches en vue d'ancrer durablement le travail des experts du vécu au sein des institutions liées aux soins de santé.

Nous entamerons également des prospections pour de nouveaux détachements au niveau fédéral et dans le secteur de la santé. Nous espérons également pouvoir concrétiser le déploiement d'experts du vécu dans des CPAS, à la suite d'une réflexion faite durant cette année, en concertation avec certains CPAS et le cabinet.

Renseignements complémentaires ?

Pour de plus amples informations, veuillez contacter le service Experts du vécu, à l'adresse suivante: mi.edv@mi-is.be.

Mention de la source

SPP IS – Intégration sociale

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE

.be