



Rapport 2020

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



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.

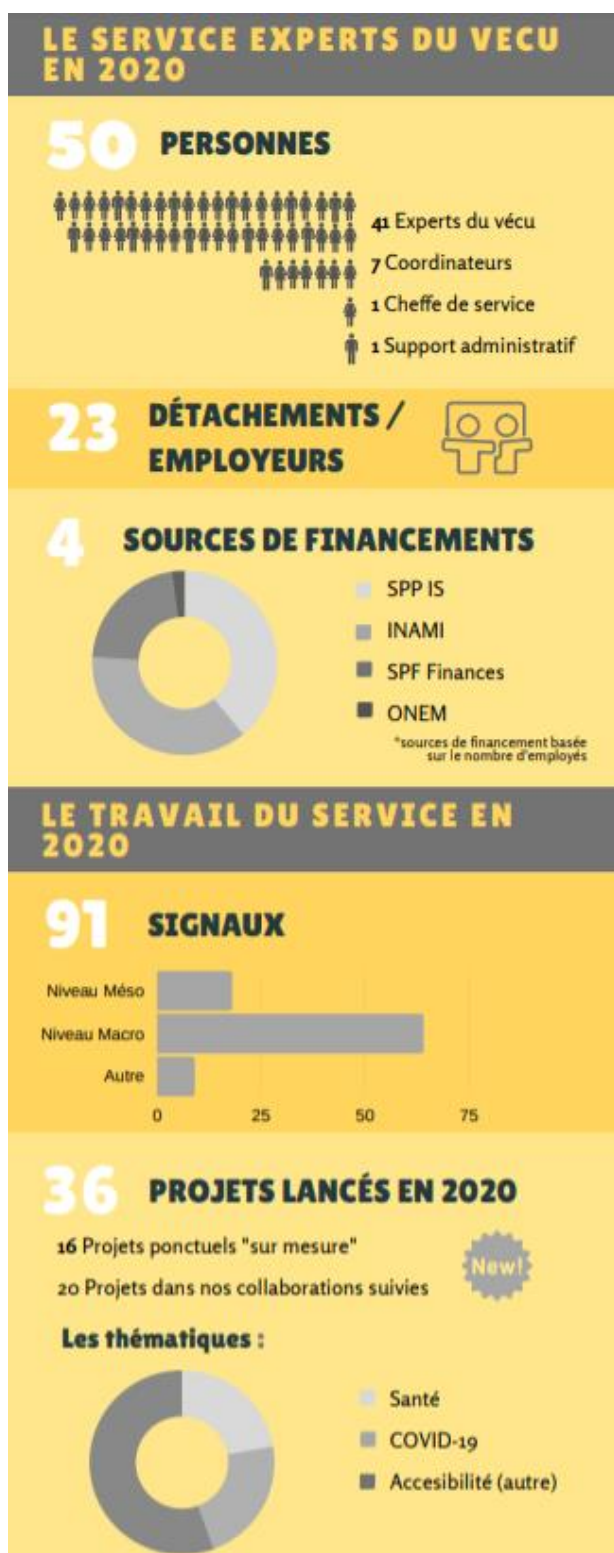


Table des matières

Colophon.....	1
Infographique.....	3
Mot du Président	4
Introduction	5
Nos activités en 2020	8
A. Aperçu général.....	8
B. Signaux et projets.....	8
C. Projets sur mesures.....	9
D. Communication.....	10
E. Carte.....	10
Focus sur certains projets.....	12
A. Travail sur le COVID et la task force groupes vulnérables	12
B. Les EdV du SPP : services FEAD & SCUBA	13
C. La révision des courriers dettes de la DG PH	14
D. Prolongation du projet INAMI.....	14
E. Groupe de travail Mutuelles.....	14
F. La formation pour la Mutualité Chrétienne.....	15
Conclusion et perspectives.....	16



Infographique



En 2020, le service du vécú a employé 50 personnes. Les 41 experts du vécú ont été détachés/employés par 23 organisations partenaires.

Le service a bénéficié de 4 sources de financement : le SPP IS, l'INAMI, le SPF Finances et l'ONEM.

Durant l'année 2020, 91 signaux ont été formulés dont 64 au niveau macro et 18 au niveau méso.

36 nouveaux projets ont été lancés dont 16 ponctuels « sur mesure ». 22% des projets étaient au sujet du covid19, 22% concernaient la santé et le reste, d'autres aspects liés à l'accessibilité aux droits.

Mot du Président

2020 ne fut pas de tout repos, c'est peu de l'écrire.

Débutée avec un gouvernement en affaire courante, suivie par un gouvernement doté de pouvoirs spéciaux pour lutter contre la pandémie, puis enfin un nouveau gouvernement fédéral de plein exercice depuis octobre, cette année nous a tous bousculés.

La pandémie a agi comme révélateur de l'utilité centrale des services publics. Ceux concernant la santé en particulier mais aussi de tous ceux œuvrant pour la sécurité sociale et l'accès aux droits sociaux fondamentaux.

Le SPP Intégration Sociale a d'autant plus dû faire preuve de souplesse, d'adaptation et d'engagement durant cette période. Tant vis-à-vis de son personnel que, bien évidemment, des CPAS qui se trouvaient en première ligne face aux problématiques des citoyens lors du premier confinement. Une cellule de crise interne a été mise en place au sein du SPP IS et, en concertation avec les responsables politiques, des mesures ont été assouplies et un grand effort a été fourni pour une communication à flux tendus vis-à-vis de tous nos partenaires.

Le service experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale a été impliqué à plusieurs niveaux dans la gestion de la crise. L'intégration du point de vue des experts du vécu a, encore une fois, montré sa pertinence dans la communication et le signalement des difficultés d'accès aux droits sociaux. De nombreux groupes de travail ont été mis en place et ont impliqué les experts du vécu.

Je tiens aussi à souligner l'engagement du service dans tous les changements survenus dans cette période. L'adaptation dont il a fait preuve dans les transformations, souvent radicales, du cadre de travail. Le service a non seulement continué à fonctionner mais a montré sa capacité à élargir son champ d'action, notamment en répondant à des projets ponctuels de plus en plus nombreux lors de cette période où la réactivité était de mise.

Le service experts du vécu a en outre continué ses projets et sa stabilisation en 2020, les premiers EdV statutaires (SPF Finances et ONEM) ont terminé leur stage, l'INAMI a prolongé son partenariat et envisage, en concertation avec le SPP, une pérennisation de la collaboration. Les objectifs opérationnels du service sont toujours en développement.

Nul doute que 2021 verra un engagement encore renouvelé de ce service. La crise générée par la pandémie montre encore plus la nécessité d'intégrer le point de vue des experts du vécu dans l'amélioration de l'accès aux droits sociaux et donc aux services qui en sont les garants. Les experts du vécu seront certainement des acteurs et des partenaires importants dans le chantier de la lutte contre la fracture numérique.



Introduction

Durant l'année 2020, le Service Expert du Vécu a été marqué, comme le reste du monde, par le COVID 19. Une nouvelle façon de travailler a dû être mise en place et de nouvelles opportunités ont été saisies.

Le projet INAMI a également été prolongé jusqu'à la fin 2022 et prévoit le recrutement de deux experts du vécu supplémentaires afin de renforcer le projet des Experts du Vécu dans le domaine de la santé.

Au niveau des ressources humaines, huit experts du vécu ont terminé leur stage au SPF Finances et à l'ONEM et sont devenus fonctionnaires statutaires.

La concrétisation des objectifs opérationnels du Service (voir pages 6 et 7) s'est également poursuivie.

Les impacts du COVID 19

A partir de la mi-mars et du premier confinement, nous avons dû adapter notre façon de travailler afin de garantir la sécurité de tous les collaborateurs, tout en gardant notre principe fondateur de co-construction. Nous nous sommes donc tournés vers des nouvelles technologies conviviales et faciles à utiliser pour organiser nos réunions et groupes de travail. De plus, une attention particulière a été portée à la cohésion de groupe et au bien-être de l'équipe en maintenant autant que possible les interventions (dispositif de rencontres entre pairs afin d'échanger sur les expériences et de réfléchir collectivement sur les conduites professionnelles) et en organisant des moments d'échanges informels.

Alors qu'une partie du travail de première ligne a dû être suspendue en raison des risques sanitaires, de nouvelles thématiques et de nouveaux groupes de travail ont émergé, tels que ceux en relation avec la Task Force Groupes Vulnérables (dont le but est d'aider les personnes fragilisées à surmonter la crise liée à la pandémie Covid-19) ou ceux liés à la révision du site internet coronavirus.be.

Un service en perpétuelle évolution

Cette année a été marquée par la nomination des huit premiers experts du vécu statutaires, au SPF Finances et à l'ONEM. Cela représente une étape significative dans l'histoire du Service.

Nous avons également vu le départ de plusieurs membres de l'équipe et le recrutement de nouveaux collaborateurs qui commenceront dans le courant du mois de janvier 2021. Parmi ces changements, nous pouvons souligner le départ à la pension de Koen Buyse, expert du vécu détaché au SPF Stratégie et Appui (BOSA) depuis 12 ans. On notera, notamment, ses contributions aux plans fédéraux de réduction de la pauvreté et au réseau d'agents fédéraux de lutte contre la pauvreté.

« Pas d'expert du vécu en matière de pauvreté sans lancement de signaux.

Donc en voici un dernier!

Je pense que la seule façon de réduire la pauvreté est de prendre des risques, de quitter les sentiers battus et de se jeter à l'eau.

Et ce n'est vraiment pas simple.

*Heureusement, dans mon travail, j'ai rencontré de nombreuses personnes qui l'ont fait.
Au nom des personnes précarisées, je les remercie pour leur engagement. »*

Citation de Koen Buysse

De plus, la prolongation du projet INAMI prévoit de passer de 15 à 17 experts du vécu.

Vers la réalisation des objectifs opérationnels

Durant cette année, en lien avec ses objectifs opérationnels 3 (rédiger un programme pour les projets sur mesure, les exécuter et les poursuivre) et 5 (investir davantage dans le rôle de « carrefour d'expertise » de l'équipe de coordination), le service a continué à s'affirmer en tant que centre/carrefour d'expertise avec de nombreuses et diverses sollicitations. Les experts du vécu ont mis sur pied 28 projets dans le cadre de collaborations et de demandes externes en 2020 (dont 11 durant le dernier trimestre).

Le Service a davantage développé sa méthodologie d'évaluation interne, en ligne avec les objectifs opérationnels 2 (le service Experts du Vécu travaille de manière orientée résultats en objectivant et uniformisant l'information disponible) et 4 (impliquer davantage les services partenaires à l'amélioration de l'accessibilité de leur organisation). Les outils pour un état des lieux de la collaboration / réflexion annuelle à 360 degrés, développés en 2019, ont été mis en place au cours de l'année dans une phase pilote auprès de quatre partenaires. Après cette phase pilote, des modifications pourront être apportées et l'utilisation de l'outil sera étendu aux autres institutions.

Enfin, pour l'objectif 6 concernant la communication, cette année a été orientée vers la communication interne et la mise à jour du site internet.

Objectifs opérationnels du service Experts du vécu

1. Soutenir, suivre et coordonner les experts du vécu et assurer leur détachement dans les services partenaires.

Le service recrute des experts du vécu et les suit individuellement (par exemple, en rédigeant des descriptions de fonction, en les soutenant individuellement et en gérant les cycles d'évaluation) et collectivement (par exemple, en organisant des réunions d'équipe, des formations communes, etc.).

2. Le Service Experts du vécu travaille de manière orientée résultats en objectivant et uniformisant l'information disponible.

Le service fournit un travail davantage axé sur les résultats en introduisant une collecte de données uniforme, en travaillant avec une philosophie de projet largement soutenue, en se concentrant sur un feed-back plus systématique concernant le suivi des signaux.

3. Rédiger un programme pour les projets sur mesure, les exécuter et les poursuivre.

Le service étend sa prestation de services en développant des projets sur mesure. Par exemple, les organisations fédérales/publiques qui ne sont pas des partenaires permanents peuvent également faire appel au service, spécifiquement pour des tâches limitées dans le temps et poursuivant des objectifs clairs sur un sujet lié à l'accessibilité aux droits sociaux fondamentaux.

4. Assurer une collaboration de qualité avec les organismes partenaires ; s'assurer de

leur implication dans l'amélioration de l'accessibilité de leur organisation.

Le service s'engage à renforcer l'appropriation des services partenaires en veillant, notamment, à ce que chaque organisation dispose d'une personne assurant le relais des rapports des experts du vécu en son sein. En outre, le service veut être un partenaire plus fort de la politique de réduction de la pauvreté. Enfin, le service organise un « comité de pilotage », au sein duquel diverses parties prenantes se réunissent pour discuter du fonctionnement et de l'évolution du service des experts du vécu.

5. Investir davantage dans le rôle de « carrefour d'expertise » de l'équipe de coordination.

Grâce à son vaste réseau, le service veut s'imposer comme le point de convergence entre les experts et les EDV. D'une part, les experts peuvent faire appel aux connaissances et à l'expertise d'experts du vécu sur différents thèmes via l'équipe de coordination. D'autre part, l'équipe de coordination peut faire appel à d'autres experts pour vérifier si les signaux et/ou les propositions d'amélioration des EDV sont pertinents et réalistes.

6. Rédiger et exécuter un plan de communication stratégique des Experts du vécu.

Le service assure une communication cohérente à tous les niveaux en mettant l'accent sur les résultats obtenus. Dans un premier temps, il convient d'esquisser l'image que le service souhaite diffuser en interne/externe ; ensuite, divers moyens de communication sont utilisés sur cette base, tels que le rapport annuel d'activités, le site Internet et les fiches de présentation des EDV.



Nos activités en 2020

A. Aperçu général

Les experts du vécu développent des actions à différents niveaux : en première ligne, en deuxième ligne et au niveau transversal. L'interaction entre ces différents niveaux a un effet de renforcement et vise toujours l'élaboration d'une solution durable aux problèmes auxquels les personnes en situation de pauvreté sont confrontées.

La crise actuelle du coronavirus a eu un impact énorme sur le travail des experts du vécu. Les points de rencontre physiques qui permettent aux citoyens d'entrer en contact avec l'administration ont pour la plupart été fermés, ou réduits à un service minimum. En 2020, de nombreux services partenaires ont fait d'énormes efforts pour développer ou intensifier rapidement une offre digitale pour les citoyens. Ces évolutions ont eu un impact sur le travail de première ligne de différents collègues. L'aspiration à une plus grande inclusion sociale s'est développée au sein du service experts du vécu en tant que point d'attention prioritaire.

Sur base des observations des experts du vécu en première ligne, différents projets ont été mis en place au niveau des organisations partenaires. Les organisations se sont efforcées, en collaboration avec le service experts du vécu, de réfléchir à leur accessibilité dans les domaines des contacts avec les citoyens, des procédures, de la communication, etc.

En raison notamment du caractère multidimensionnel de la pauvreté, certaines observations des experts du vécu ont un caractère transversal. Par conséquent, un échange ou une collaboration au-delà des limites des organisations ou avec le niveau politique est un élément essentiel du fonctionnement de notre service.

« Ce projet est très important dans le sens où il touche au respect et à la dignité des personnes. [...] Il y a une très grande satisfaction de ma part à avoir été associée à ce projet, d'autant qu'il m'a permis de rencontrer des personnes intelligentes, sensibles, responsables... Bien loin des clichés trop souvent liés à la pauvreté. »

Dominique Schmitz, Service Fédéral Pensions, à l'occasion de son départ à la retraite.

B. Signaux et projets

En 2020, 91 signaux ont été formulés, dont 18 se rapportaient au niveau de l'organisation elle-même, 64 avaient un caractère transversal et 9 dont le niveau n'était pas spécifié. En fonction de la nature et du contenu des signaux, nous nous sommes toujours efforcés d'y donner une suite adéquate.

Il n'est pas surprenant que de nombreux signaux se rapportaient aux conséquences de la crise du coronavirus sur l'accessibilité des services pour les citoyens. Le service experts du vécu a par conséquent participé à différentes initiatives mises en place au sein ou avec le SPP IS.

En plus des projets et groupes de travail sur les thématiques liées au Covid, nous avons également organisé des groupes de travail autour des thèmes suivants :

- Le groupe de travail NAPED s'est penché sur le développement d'un plan d'action nationale sur les perturbateurs endocriniens.
- Le groupe de travail personnes avec un handicap a travaillé à la simplification d'une série de formulaires utilisés par la DG Handicap.
- Le groupe de travail sur les pensions a revu un dépliant sur la GRAPA pour les travailleurs sociaux et autres professionnels.
- Le groupe de travail en collaboration avec le CPAS de Silly s'est penché sur les procédures d'accueil pour les utilisateurs.

C. Projets sur mesures

Outre les activités régulières de suivi des signaux et la participation ou l'organisation de groupes de travail, le service experts du vécu développe également une offre ciblée à la demande de services non partenaires. La nature ou la portée de ces projets sont très diverses, mais visent toujours à améliorer l'accessibilité des services pour les personnes précarisées.

En 2020, le service a mis en place 16 projets sur mesure. Nous vous en présentons quelques un ci-dessous :

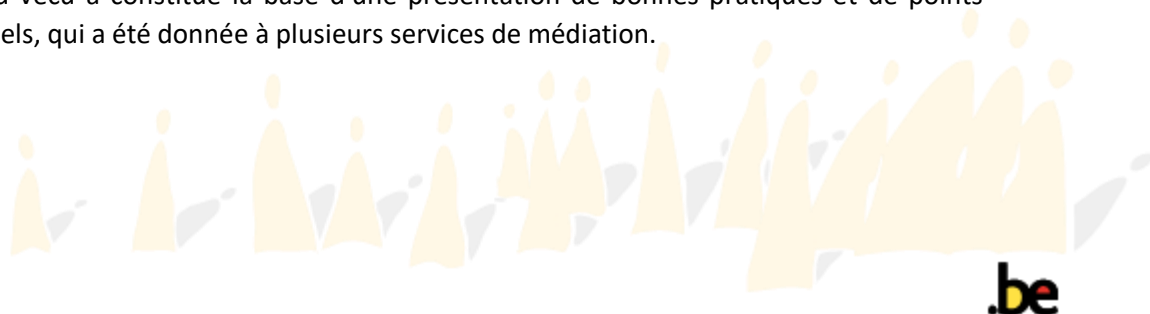
Par exemple, le CPAS de Merelbeke a pris contact avec notre service au sujet de la procédure de sélection et du profil des candidats que notre service utilise pour le recrutement d'experts du vécu. Ce CPAS envisage en effet de travailler avec un expert du vécu.

Dans le cadre du projet « Future Lab », le SPF Sécurité Sociale organise une série de sessions de réflexions et de brainstorming sur les défis auxquels le SPF Sécurité Sociale est confronté. Afin de rendre cet exercice aussi réaliste et inclusif que possible, ils ont demandé la participation d'experts du vécu.

En 2020, certains de nos collègues ont également contribué à la mise à jour du guide pour les sans-abri du SPP IS. Ce guide permet d'informer ce groupe cible concernant leurs droits, les adresses utiles, etc. Les signaux formulés par les experts du vécu ont également été discutés dans le cadre de cet exercice.

Cette année, la Fondation Roi Baudouin a également mis en place un groupe de réflexion autour de la vulnérabilité numérique, celui-ci s'inscrit dans le projet de numérisation au sein de la justice. Un certain nombre d'experts du vécu ont participé à cette enquête.

Le réseau Concertation Permanente des Médiateurs a adressé une demande à notre service afin d'augmenter l'accessibilité des services de médiation. Une première enquête générale auprès de tous les experts du vécu a constitué la base d'une présentation de bonnes pratiques et de points d'attention potentiels, qui a été donnée à plusieurs services de médiation.

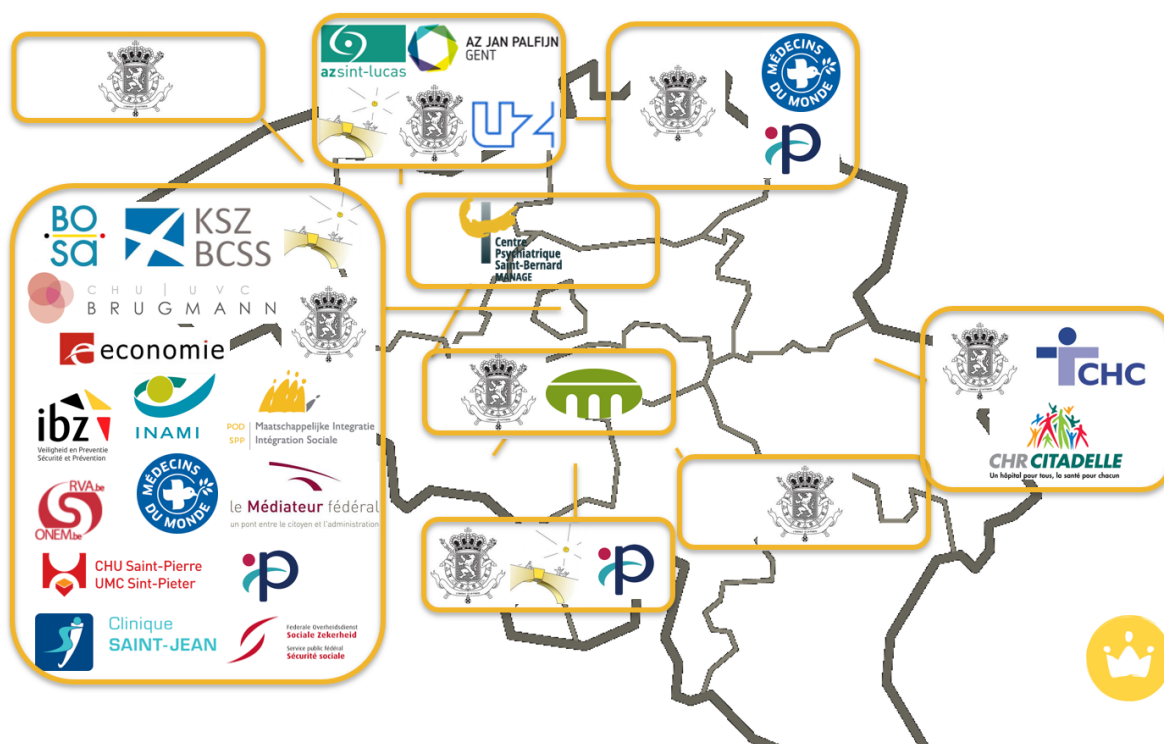


D. Communication

Cette année, le service experts du vécu a mis l'accent sur la communication interne. Afin de communiquer durablement à propos de notre service, nous avons adapté notre page sur le site web www.mi-is.be, en collaboration avec le service communication du SPP IS. Sur cette page, vous trouverez plus d'informations sur notre service, notre méthodologie et les différents partenariats que nous avons mis en place au fil des années.

E. Carte

En 2020, 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 :

- Huit hôpitaux à Bruxelles, Gand, Liège et Anvers,
- 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
- Deux bureaux de Médecins du Monde
- La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)

- Le SPF Stratégie et Appui BOSA
- 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)
- Le SPF Economie
- Le SPP Intégration Sociale



Focus sur certains projets

Les chiffres présentés au début de ce rapport mentionnent les nombreux projets mis en place par le service au cours de l'année 2020. Nous n'allons pas revenir sur tous, mais avons choisi d'en présenter quelques-uns.

A. Travail sur le COVID et la task force groupes vulnérables

La crise du Covid-19 a une fois de plus mis en évidence la nécessité d'adapter la communication des pouvoirs publics vers les citoyens les plus vulnérables. Il s'agit de l'un des domaines dans lequel le service experts du vécu apporte son soutien. Durant cette période, des difficultés accrues d'accès aux services ont également été mises en avant. Les experts du vécu étaient sur le terrain pour maintenir le lien entre les citoyens et les organisations où ils travaillent. Ils ont continué à demander aux pouvoirs publics de maintenir et d'améliorer l'accès aux droits en ces temps de grande incertitude.

Leur expertise et leur fonction ont permis de mieux comprendre les difficultés des groupes vulnérables concernant la connaissance, la compréhension ou le respect des mesures. En collaboration avec le Centre de Crise Fédéral, la Task Force Groupes vulnérables et les autres services du SPP IS, ils ont souligné l'importance de la communication de proximité et de la lutte contre l'exclusion numérique, qui constitue un obstacle majeur à l'informations des personnes les plus vulnérables ou âgées.

Des actions concrètes ont été mises en place depuis quelques mois, notamment :

- La collaboration avec le Centre de Crise Fédéral pour le site www.infocoronavirus.be: les experts du vécu ont rédigé un rapport avec des points d'attention et des propositions pour une meilleure communication à destination des personnes vulnérables. Ils ont également participé à des groupes de travail visant à mettre en place une stratégie locale de communication. A la suite du premier groupe de travail, le Centre de Crise Fédéral soulignait que :
« La réunion du groupe de travail [avec les EdV] constitue la principale inspiration [de la note stratégie de communication] et nous permet de mettre de nouvelles initiatives en place et d'enrichir certaines initiatives existantes. »
- La collaboration des experts du vécu a également été sollicitée pour une communication plus efficace sur les six règles d'or de la lutte contre le COVID-19 et sur la campagne de communication à mener.
- La collaboration dans le cadre de la campagne « Les CPAS sont là pour vous » du SPP IS : les experts du vécu ont participé à la rédaction de la brochure « Ai-je droit à l'aide sociale ? », au développement d'un FAQ pour les citoyens et à la réalisation une vidéo de sensibilisation.



B. Les EdV du SPP : services FEAD & SCUBA

Dans une volonté de travailler en collaboration avec d'autres services du SPP IS, Fatma et Samira, les deux expertes du vécu qui travaillaient à la coordination, ont vu leur description de fonction évoluer.

Depuis le mois de juin 2020, Fatma Yildiz est détachée à mi-temps au sein du service Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD). Si des collaborations avaient déjà eu lieu entre les EdV et le FEAD, c'est la première fois qu'une experte du vécu est détachée au sein de ce service. L'objectif est que Fatma travaille sur les commandes de produits FEAD ainsi que sur les contrôles. Généralement, le FEAD rencontre chaque année près de 200 organisations à travers toute la Belgique. Fatma apporte également son point de vue d'expert du vécu aux projets FAMI, dans le cadre des formations sur la santé mentale des primo-arrivants pour les CPAS, et dans le cadre de l'activation sociale des primo-arrivants.

« Je pense que ma force, c'est d'apporter un regard neuf. Quand vous dépendez de l'aide alimentaire du FEAD, la nourriture que vous avez à votre table, c'est celle que vous avez reçue. Je pense que l'intégration de tous les individus dans la société passe aussi par une plus grande diversité, et le FEAD, ainsi que tous ses partenaires, apportent leur pierre à l'édifice. J'essaie aussi d'apporter des solutions les plus inclusives possibles. »

Fatma Yildiz, Experte du vécu détachée au service FEAD du SPP IS

Samira Benayyad est détachée depuis septembre 2019 à mi-temps au service Politique de Lutte contre la Pauvreté et Cohésion Urbaine (SCUBA).

Au sein du service SCUBA, elle participe activement à différentes initiatives dans le domaine de la lutte contre la pauvreté, y compris la pauvreté des familles, des Roms et le non recours aux droits sociaux.

Elle participe notamment aux réunions d'intervision mensuelle du projet MIRIAM (Projet d'empowerment de femmes en situation de monoparentalité bénéficiaires d'un revenu d'intégration - ou son équivalent¹) où les cases managers viennent avec des questions concernant l'accompagnement des mamans et échangent des bonnes pratiques. Son rôle dans ces interventions est de donner des pistes de solutions. Elle a également été sollicitée par la case manager du CPAS de Schaerbeek afin d'envisager des possibilités en vue de continuer le projet MIRIAM sur fonds propres.

Au sein de la coordination, elle fait de nombreuses présentations en externe, elle participe à des colloques et groupes de travail en rapport avec la pauvreté et l'exclusion sociale. De plus, elle traite les courriers des ayants-droit en collaboration avec le front-office du SPP.

« La collaboration avec les deux services me permet d'être le trait d'union entre les deux services qui travaillent parfois sur les mêmes thématiques et d'éviter un double travail.

¹ Pour plus d'informations : <https://www.mi-is.be/fr/themes/pauvrete/pauvrete-et-monoparentalite/miriam-1>

Mon travail au sein de la coordination me permet de rester en contact avec mes collègues de terrain et d'entretenir mon réseau. De plus, il m'a permis d'avoir une vue hélicoptère sur la lourde tâche des coordinateurs et de la cheffe de service pour mettre en avant le travail des EdV »

Samira Benayyad, Experte du vécu détachée au service SCUBA du SPP IS

C. La révision des courriers dettes de la DG PH

L'experte du vécu détachée à la Direction Générale Personnes Handicapées (SPF Sécurité Sociale) avait remarqué que les ayants-droit éprouvaient des difficultés de compréhension face aux courriers de notification de dette envoyés par la DG Han, de sorte que les usagers n'accomplissaient pas toutes les démarches nécessaires, en créant une surcharge de travail pour les assistants sociaux.

Le travail de révision, en collaboration avec différents départements de la DG Han, a débuté en 2019 et s'est poursuivi jusque fin septembre 2020. Un groupe de travail a été constitué au sein de notre service pour déterminer les parties des courriers sources de confusion. Après plusieurs séries de révisions, les lettres revues ont été présentées à différentes parties prenantes au sein de la DG PH. Finalement, les experts du vécu ont pris part aux tests-usagers, notamment grâce à leurs réseaux.

D. Prolongation du projet INAMI

Début 2020, une « Note pour l'avenir » a été rédigée sur base d'entretiens avec les services partenaires. D'une part, la note propose de consolider les tâches et projets actuels, tels que le réseau des EdV et les collaborations transversales dans les groupes de travail thématiques et régionaux sur la santé mentale, les violences intrafamiliales, etc. D'autre part, il a également été proposé de renforcer la collaboration avec l'INAMI en y affectant un EdV supplémentaire. Ensuite, la voie a été ouverte pour développer davantage la collaboration avec les mutuelles en y détachant des experts du vécu, afin d'améliorer l'accès aux soins de santé et la transmission des signaux.

Après la présentation de cette note, le projet « experts du vécu en matière de pauvreté pour l'amélioration de l'accessibilité aux soins de santé » a été prolongé le 1er juillet 2020 par le Comité des Soins Médicaux de l'INAMI. La phase suivante du projet s'étend jusqu'au 31 décembre 2022. Le recrutement de 2 nouveaux experts du vécu à partir de janvier 2021 a été approuvé, ce qui porte le nombre d'experts du vécu à 17 et 3 coordinateurs. Fin 2020, les premiers contacts ont été pris avec les mutuelles ainsi qu'avec l'INAMI pour explorer les possibilités de détachement.

E. Groupe de travail Mutuelles

Fin 2019, il a été convenu de travailler avec ce groupe de travail afin de faire des propositions d'amélioration pour chaque thème. Sur cette base, il a été décidé d'aborder deux thèmes durant

l'année 2020. Le premier thème couvre les difficultés causées par le nouveau règlement RGPD dans la collaboration entre les hôpitaux et les mutuelles.

Suite à deux moments de concertation début 2020 entre le SPP IS, l'INAMI, les mutuelles et les hôpitaux, une note a été rédigée en septembre 2020 concernant la réglementation RGPD qui, en pratique, provoque des ambiguïtés dans la coopération entre les hôpitaux et les mutuelles. Il a été proposé d'explorer la possibilité d'établir un protocole entre les institutions concernées afin de faciliter la circulation des informations, à condition qu'il existe une base juridique pour le faire. Pour l'instant, les échanges se font par courrier électronique, mais un flux de données pourrait être mis en respectant le principe de limitation et de proportionnalité en répondant de manière ciblée aux besoins. Il ressort de notre consultation qu'une preuve du consentement du patient ou une base juridique pour un échange simplifié d'informations entre ces institutions serait nécessaire. La note a été soumise aux services compétents de l'INAMI afin d'examiner d'autres pistes concernant cette législation.

Un deuxième thème évoqué fin 2020 est la réglementation sur le remboursement de la nutrition entérale et parentérale. Une première enquête a été menée auprès des mutuelles et des hôpitaux afin de transmettre les situations problématiques en la matière au SPP IS. Celles-ci ont été compilées dans un rapport et soumises au département juridique de l'INAMI. L'intention est d'organiser une réunion avec les parties concernées dans l'année à venir, afin de trouver des moyens d'améliorer ce fonctionnement. Les experts de l'INAMI qui sont impliqués dans le suivi des règles concernant la nutrition entérale et parentérale seront invités.

F. La formation pour la Mutualité Chrétienne

Le centre de formation de la Mutualité Chrétienne a fait appel au service des experts du vécu pour intervenir dans le cadre d'une formation destinée aux travailleurs sociaux récemment engagés. Un module sur le non-recours aux droits sociaux et sur les moyens d'agir face à ce non-recours a été développé en collaboration avec les experts du vécu et les formateurs de la MC. Un expert du vécu est par ailleurs intervenue lors de la journée de formation. Des suites seront données à cette première collaboration (l'objectif étant de proposer ce module de sensibilisation à d'autres institutions).

Sur base de cette collaboration, une proposition a également été discutée avec la CAAMI. Ils souhaitent également organiser une formation sur le non-take up pour leurs collaborateurs, en collaboration avec les experts du vécu. Un moment de concertation a été organisé en 2020 avec le SPP IS pour affiner le contenu. Cette formation se déroulera en 2021.



Conclusion et perspectives

Depuis sa mise sur pied il y a plus de 15 ans, le Service Experts du Vécu est en constante évolution. Durant l'année 2020, le Service a fait preuve d'une grande flexibilité et d'une excellente adaptation aux changements.

La crise sanitaire liée au COVID-19 a modifié notre façon de travailler et de coconstruire. Cela se manifeste notamment par 22% de projets lancés durant l'année, qui avaient pour thématique le Coronavirus.

Un autre fait marquant de l'année fut la prolongation et l'extension du projet INAMI jusque fin 2022.

De plus, cette année a également vu la nomination des premiers experts du vécu statutaires au SPF Finances et à l'ONEM. Pour la première fois depuis la création du service en 2004, huit experts du vécu sont devenus statutaires, sept au SPF Finances et une à l'ONEM. Ces institutions ont engagé des experts du vécu sur leurs fonds propres, tout en maintenant la coordination au sein du SPP IS. Les liens avec le SPP sont ainsi maintenus via des mécanismes de concertation et l'intégration dans le réseau des experts du vécu afin de garantir une méthodologie uniforme au niveau fédéral.

“J'ai commencé ma carrière d'experte du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale le 1er mai 2016 au SPP Intégration Sociale. Le 15 juin 2016, j'ai été engagée par l'ONEM en tant qu'experte du vécu sur leur propre budget. Au début j'étais rémunérée au niveau D (agent sans CESS). L'ONEM investit énormément dans les possibilités d'évolution de ses collaborateurs. J'ai donc eu l'opportunité de passer au niveau C, dès septembre 2017. En 2018, le Selor a publié une offre d'emploi d'expert du vécu statutaire. L'ONEM m'a encouragée à participer à cette sélection et s'est engagé, en cas de réussite, à me statutariser en tant qu'EdV. Je leur en suis énormément reconnaissante. Le 1er octobre 2019, le moment était venu et j'ai pu commencer mon stage afin de devenir fonctionnaire statutaire et le 1er octobre 2020, j'ai été nommée comme le tout premier expert du vécu statutaire. Cela me fait chaud au cœur, car il s'agit d'une marque d'appréciation et d'une reconnaissance de mon travail. Je pense également que c'est une preuve de confiance envers moi et que cela démontre la nécessité de la fonction d'expert du vécu. L'ONEM collabore avec un expert du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale depuis 2006, ce qui en dit long sur l'importance que revêt pour eux la lutte contre la pauvreté. Bien entendu, le fait d'être désormais statutaire m'apporte une plus grande sécurité d'emploi et la pérennisation de la fonction. J'espère que de nombreux experts du vécu seront à leur tour statutarisés. Notre travail est important car il permet de faire le lien entre les citoyens et les pouvoirs publics, nous nous efforçons d'éliminer les obstacles afin qu'ils puissent se rencontrer ».

An Luxem, EdV à l'ONEM

L'année 2021 nous réserve de nouveaux challenges, notamment une réflexion sur le fonctionnement du service et sur ses options de financement durable. En outre, l'une des grandes thématiques transversales sera la fracture numérique et l'automatisation des droits. En effet, durant les confinements, la digitalisation des services publics s'est fortement renforcée, au risque de restreindre l'accès pour une franche de la population peu numérisée. Enfin, à la demande du cabinet en charge de la lutte contre la pauvreté, une réflexion sur le déploiement des experts du vécu dans

les CPAS sera également menée.



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

