

18 nov 2013 -15:47

Congrès des experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale du 19 novembre pour l'amélioration de l'accessibilité des services publics

BRUXELLES, 18/11/2013.- Le projet Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale a pour but d'améliorer l'accessibilité des services publics pour tous les citoyens, en particulier ceux qui vivent dans la pauvreté. Pour atteindre cet objectif, le projet fait appel à des personnes ayant personnellement vécu la pauvreté: lesdits "experts du vécu". L'idée est de tenir compte de leur point de vue en l'intégrant à tous les niveaux de décision des services publics fédéraux.

Le projet, qui fait partie du plan fédéral de lutte contre la pauvreté de la secrétaire d'État à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté Maggie De Block, dénombre actuellement 24 experts du vécu. C'est le SPP Intégration sociale qui recrute les experts du vécu avec le soutien du Fonds social européen et les détache dans 17 services partenaires. Les résultats positifs de ce projet ont déjà fait l'objet d'une publication en 2010 pendant la présidence belge de l'UE, à l'occasion de l'année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Lors de la 7e conférence de qualité qui s'est tenue à Vilnius en octobre 2013, un jury européen d'experts a également retenu le projet comme bonne pratique dans le thème "Vers une administration publique ouverte et transparente". Julien Van Geertsom, président du SPP IS: "Notre volonté permanente est de faire en sorte que chaque citoyen ait accès aux services sociaux essentiels auxquels il a droit. C'est un défi de taille. Certains groupes de la population ont de fait plus facilement accès aux services que d'autres."

Le projet

Le projet a notamment pour but:

- d'intégrer le point de vue des personnes vivant dans la pauvreté au sein des services publics fédéraux,
- d'améliorer l'accessibilité des services publics pour tous les citoyens, en particulier pour les personnes vivant dans la pauvreté.

Grâce à leur formation, à l'aide de leur mentor présent sur le lieu de détachement et à l'équipe de coaching et de coordination du SPP IS, les experts du vécu sont de véritables porte-paroles. Ils apprennent à connaître le service dans lequel ils travaillent, examinent les atouts et possibilités permettant de toucher l'ensemble du public et de garantir les droits fondamentaux de chacun. Ils font part de leur expérience au service, qui doit aussi être prêt à les écouter et à porter un regard critique sur leur propre fonctionnement et leur propre culture afin de l'adapter, si nécessaire.

La secrétaire d'État à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté, Maggie De Block, et le secrétaire d'État à la Fonction publique, Hendrik Bogaert, ont mis au point une politique visant à ancrer la fonction d'expert du vécu de manière durable au sein des services publics. Les ministres et secrétaires d'État ayant une administration sous leur coupe sont invités à promouvoir le recrutement d'au moins un expert du vécu par rôle linguistique et par administration.

Missions assurées par l'expert du vécu:

- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de l'information du public, en particulier du public confronté à la pauvreté
- Soutenir les usagers dans leurs procédures administratives
- Inventorier les besoins des personnes vivant dans la pauvreté par le biais d'entretiens, d'enquêtes et de contacts avec des organisations sociales
- Améliorer la qualité générale et l'accessibilité du service en formulant des propositions pour l'amélioration de la communication, des procédures et des mesures
- Collaborer à l'élaboration de partenariats entre les services, de façon à ce que l'expertise du vécu puisse aussi être mise en œuvre au-delà du service. L'objectif transversal de la lutte contre la pauvreté est ainsi renforcé.
- Signaler aux décideurs politiques les problèmes structurels, les carences dans la législation, et les besoins non perçus et non traités des personnes vivant dans la pauvreté

Les experts du vécu accomplissent ces différentes tâches (accueil, accompagnement, médiation, simplification administrative, sensibilisation,...) à la CAAMI, à l'ONAFIS, à l'ONP, au SPF Justice, au SPF Intérieur, au SPF Économie, au SPF Sécurité sociale (DG Personnes handicapées), au SPF Finances, au SPF Santé publique, à la Banque carrefour de la sécurité sociale, à l'ONEM et au Selor.

Julien Van Geertsom, président du SPP IS: " C'est une visée ambitieuse. Loin d'être évidente. Mais la pratique a déjà démontré que les démarches entreprises dans les services ont porté leurs fruits. Ce qui nous conforte dans l'idée que jeter des ponts est une tactique qui marche."

POINT DE PRESSE

Un point de presse avec témoignages et possibilité d'interviews des experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale est prévu à 10h40. Veuillez confirmer votre présence à: Jan De Coninck, responsable communication SPP IS, jan.deconinck@mi-is.be 0475 82 41 60

Contact presse

Julien Van Geertsom, président du SPP Intégration sociale
Tél.: : [0032 475 26 84 70](tel:0032475268470) Mail : julien.vangeertsom@mi-is.be

INFORMATIONS PRATIQUES

Date : mardi 19 novembre 2013 de 9h30 à 16h30.

Lieu : The International Auditorium, boulevard Roi Albert II 5, 1210 Bruxelles

Inscriptions et programme de la journée:

<http://www.mi-is.be/be-fr/formulaire/colloque-experts-du-vecu-en-matiere-de-pauvrete-et-d-exclusion-sociale-au-sein-des-servic>

SPP Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie
Sociale et Politique des Grandes Villes
Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 165
1000 Bruxelles
Belgique
+32 2 508 85 86
<http://www.mi-is.be>

Jan De Coninck
Porte-parole
+32 475 824 160
+32 2 508 86 95
jan.deconinck@mi-is.be