

04 Sep 2024 -09:15

## Rapport annuel 2023 du Service Experts du vécu

Le Service Experts du Vécu, qui fait partie du Service public de programmation Intégration sociale (SPP IS), vient de publier son rapport annuel 2023. Ce rapport présente le travail réalisé au cours de l'année écoulée et l'impact croissant du Service dans des secteurs clés comme la santé, l'économie et l'aide sociale.

### Les experts du vécu : qui sont-ils ?

Les experts du vécu (EdV) sont des personnes ayant personnellement traversé des situations de pauvreté ou d'exclusion sociale. Forts de cette expérience, ils portent un regard critique et constructif visant à améliorer l'accessibilité des droits sociaux et celle des services publics. Leur objectif est d'intégrer le point de vue de la personne (en situation de pauvreté) au cœur du travail des services partenaires au sein desquels ils sont détachés ou des organisations externes avec lesquelles ils travaillent.

### Leur travail : une mission au cœur de la société

En 2023, 37 experts du vécu, soutenus par 9 coordinatrices, ont collaboré avec 18 institutions partenaires (SPF Économie, SPF Finances, Direction générale personnes handicapées...). Ils ont également collaboré avec 18 partenaires externes (hôpitaux, mutualités) dans le cadre de projets sur mesure. « *En 20 ans, le Service Experts du vécu est devenu incontournable au sein des services publics et organisations externes. Ces experts du vécu apportent un visage plus humain, une conscience accrue aux réalités quotidiennes de certains usagers au sein des services dans lesquels ils sont actifs. Leur implication est plus qu'un simple 'métier' : elle a du sens, pour les experts du vécu comme pour les administrations et organisations qui les accueillent. Par leur présence et leurs conseils, ils retissent du lien entre le service au public et les usagers, avec pour finalité mieux communiquer, mieux comprendre et mieux répondre aux attentes de tous les citoyens et toutes les citoyennes* », explique Karine Lalieux, Ministre de l'Intégration sociale et de la Lutte contre la pauvreté.

### 47 nouveaux signaux en 2023

L'an passé, la plupart des signaux<sup>[1]</sup> relevés par les experts du vécu concernaient le domaine de la santé. Accessibilité des soins pour les personnes démunies, communications envoyées par les mutuelles, informations présentes sur les sites internet, exclusion numérique... sont quelques-uns des problèmes signalés. En ce qui concerne les Services publics fédéraux, 11 % des signaux se rapportaient aux matières du SPF Économie.

## Réalisations clés en 2023

En 2023, le Service a lancé 51 projets dont la majorité concerne le domaine de la santé (25 %). 13 % des projets portaient sur l'expertise du vécu, 13 % sur l'exclusion numérique. 9 % des projets concernaient les mutuelles, 8 % des matières liées au SPF Économie et 8 % celles du SPP Intégration Sociale. Les autres thématiques incluaient les CPAS (6 %), les migrations (4 %) et les pensions (2 %).

1. Inclusion numérique : Les experts du vécu ont participé à 7 projets visant à améliorer l'inclusion numérique. Le SEV a également rédigé un rapport qui rassemble tous les signaux récoltés depuis la période post covid : ils concernent des problèmes d'accessibilité (physique ou téléphonique) des services publics et d'exclusion numérique, des problèmes qui finalement entraînent un risque de non-recours aux droits sociaux.
2. Santé et assuétudes : La collaboration avec l'INAMI s'est poursuivie et développée en 2023. Au-delà des 17 experts du vécu et des 3 coordinatrices dévolus à l'amélioration de l'accessibilité santé, un projet supplémentaire a vu le jour. Il vise spécifiquement les problématiques liées aux assuétudes et à la santé mentale. Une coordinatrice a été engagée pour développer cet important volet.
3. Handicap : Un autre exemple marquant est leur contribution à l'accessibilité des services publics pour les personnes en situation de handicap. Deux expertes du vécu sont détachées auprès de la Direction générale Personnes handicapées (SPF Sécurité sociale). En contact direct avec le groupe cible par téléphone, elles participent à l'amélioration de la communication avec les citoyens et, ce faisant, identifient les obstacles que les personnes peuvent rencontrer dans l'octroi de leurs droits sociaux.
4. Tarif social pour l'Internet : En 2023, les EdV ont collaboré avec le SPF Économie dans le cadre de l'introduction d'un nouveau tarif social télécoms. Ils ont contribué à la rédaction des lettres d'octroi et de refus de ce tarif, en veillant à ce que la communication soit claire et accessible pour les personnes en situation de vulnérabilité.
5. Plan de paiement : les experts du vécu ont mis en lumière l'absence de réglementation concernant les plans de paiement dans les hôpitaux, ce qui laisse chaque établissement libre de définir ses propres conditions. Ils ont également relevé les conséquences négatives pour les patients, notamment des frais supplémentaires. Une note sur ce sujet est en préparation pour être soumise au ministre de la Santé.

## Perspectives pour 2024

En 2024, le Service Experts du Vécu fêtera ses 20 ans. Fort de deux décennies d'expérience, le service prévoit de renforcer encore ses collaborations et de continuer à élargir son réseau d'experts pour répondre aux défis sociaux de demain. Enfin, le Service continuera de proposer aux prochains ministres compétents le projet de déploiement de la méthodologie des Experts du vécu dans les CPAS.

- Pour plus d'informations, consultez le [rapport annuel 2023](#) disponible sur le site du SPP Intégration sociale.
- En ligne également : [le rapport annuel spécifique lié à l'accessibilité santé](#).
- Presse : Si vous souhaitez une interview ou des renseignements supplémentaires sur l'un des projets

mis en place en 2023, prenez contact avec le service communication du SPP IS : [mi-presse@mi-is.be](mailto:mi-presse@mi-is.be)

*[1] Les signaux sont des observations étayées de difficultés d'accès aux droits ou des pistes d'amélioration d'accessibilité des services.*

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>