

## « Les experts du vécu apportent un point de vue concret essentiel sur la pauvreté »

### Entretien avec Annick Delépine,

responsable adjointe du service Experts du vécu,  
Service public fédéral de programmation  
Intégration sociale (SPP-IS),  
Bruxelles, Belgique.

#### *La Santé en action* : **Comment sont nés les experts du vécu, qui œuvrent en faveur de l'accès aux droits sociaux belges ?**

*Annick Delépine* : En 1996, un rapport général sur la pauvreté pointait le fait que l'on parlait beaucoup des pauvres, mais pas suffisamment avec eux. L'idée de s'appuyer sur l'expérience de ceux qui ont connu l'exclusion a progressivement fait son chemin. En 2003 a été créé le SPP-IS<sup>1</sup>, auquel sont rattachés les experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale – c'est leur nom

complet. Les premiers ont été recrutés en 2004 dans le but d'intégrer le point de vue des personnes en situation de pauvreté au sein de l'institution. Co-financé au départ par le Fonds social européen, ce projet s'est progressivement développé. En 2015 a paru un livre vert montrant que certains groupes de population, souvent les plus vulnérables, rencontraient plus de difficultés pour accéder au système de santé. Des recommandations ont été formulées, parmi lesquelles celle de créer de nouveaux métiers dans le domaine des soins de santé, dont les médiateurs interculturels et les experts du vécu. L'Institut national d'assurance maladie-invalidité (Inami) a alors signé un contrat de collaboration avec le SPP-IS pour un projet pilote intégrant les experts du vécu dans la sphère de la santé. Aujourd'hui, ils sont au nombre de 34, dont 17 interviennent au niveau des structures

### L'ESSENTIEL

■  
 ▶ En Belgique, les « experts du vécu en pauvreté » sont engagés en tant que professionnels et intégrés dans des institutions publiques fédérales. Leur expérience passée de la grande exclusion est sollicitée pour rendre les services plus accessibles et inclusifs. Rattachés au Service public fédéral-Intégration sociale, ministère transversal du gouvernement fédéral, ils sont déployés dans différentes administrations (emploi, retraites, handicap, etc.), les établissements de santé, les mutuelles, des réseaux de soins en santé mentale, etc.

en lien avec la santé, encadrés par neuf coordinateurs.

#### S. A. : **Quel est leur rôle ?**

*A. D.* : Les experts du vécu interviennent à trois niveaux : en première ligne pour soutenir dans leurs démarches les citoyens en difficulté, en deuxième ligne pour relayer ces difficultés aux institutions, et en troisième ligne pour des actions plus structurelles. Au premier niveau, ils aident directement le public comme intermédiaires. Puisqu'ils sont eux-mêmes passés par là, ils comprennent les obstacles rencontrés par les populations vulnérables. Une fois les problèmes récurrents retransmis, des solutions sont recherchées avec eux au sein des organisations pour améliorer les règles et les procédures, qu'il s'agisse de simplification administrative ou de nouveaux outils de communication. Au troisième niveau, leur intervention permet d'influencer

### PAROLE D'EXPERT

« À la mutuelle, je fais des permanences sociales avec les assistantes sociales, et des accompagnements à l'extérieur. Pour améliorer l'accès des assurés à leurs droits, on travaille sur la simplification des documents et courriers qui leur sont envoyés. On a créé un support explicatif pour que les gens sachent comment obtenir tel ou tel document d'une autre institution dont a besoin la mutuelle. J'ai aussi participé à la création d'une formation "Qu'est-ce que la pauvreté, l'exclusion sociale et le nonaccès aux droits ?" en collaboration avec la CAAMI et le Service public fédéral (SPP)-Intégration sociale. Quand je remarque des problèmes structurels, j'envoie des signaux au SPP ; par exemple, des institutions font se déplacer les personnes pour des documents, alors qu'une loi prévoit que si l'information est disponible via un flux électronique, celle-ci ne doit pas être demandée aux citoyens. Mes propres difficultés sont devenues ma force. Je connais celles des personnes pour compléter les documents, et je peux les expliquer aux agents, j'ai fait une formation d'alphabétisation. Mon vécu me permet aujourd'hui d'aider les autres, et je fais un travail en accord avec mes valeurs. » Johnny Kean, expert du vécu, Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (Caami).

les politiques publiques, lorsque les freins observés requièrent des modifications législatives. Par exemple, en 2021, après que les experts du vécu ont identifié des problèmes avec le versement des indemnités maladie, la loi a évolué pour automatiser les compléments de revenu. Autre illustration : sept experts ont été associés à une campagne nationale destinée à sensibiliser les femmes enceintes au risque d'exposition aux perturbateurs endocriniens, les populations précarisées étant parmi les plus exposées à ces substances chimiques. Ils ont reformulé les messages pour les rendre plus accessibles et moins culpabilisants.

**S. A. : *Quelle est la spécificité de ces experts du vécu ?***

A. D. : Contrairement aux pairs-aidants en santé mentale par exemple, ils ne sont pas sollicités pour témoigner de leur expérience personnelle. Au sein de l'institution où ils travaillent, personne ne connaît d'ailleurs réellement leur parcours passé. Les experts du vécu apportent un point de vue concret et essentiel sur la pauvreté, en complément des savoirs académiques et professionnels. Cela permet de s'assurer que les politiques publiques sont fondées sur une compréhension approfondie des réalités de la pauvreté, tout en respectant la confidentialité et la dignité des individus concernés.

**S. A. : *Comment sont-ils recrutés ?***

A. D. : Les experts du vécu sont recrutés *via* une procédure de sélection adaptée à la fonction publique, mais qui valorise les savoirs expérimentiels et la capacité à transformer cette

expérience en expertise pour apporter un point de vue généraliste sur la pauvreté. Nous avons créé un formulaire pour vérifier, le plus objectivement possible, leur expérience à partir des six domaines associés au baromètre de la pauvreté (formation, santé, finances, participation sociale, logement, emploi) : ont-ils dû reporter des soins ou le paiement de certaines factures ? Ont-ils été logés dans des conditions insalubres ? Ont-ils dû recourir à des colis alimentaires ? Etc. Les questions ne portent pas sur la situation actuelle des personnes, car elles doivent avoir surmonté ces difficultés et en avoir tiré des connaissances, des compétences, qui sont jugées lors d'un test de mise en situation. Les experts du vécu sont engagés en tant que fonctionnaires contractuels, et ils sont rémunérés par le SPP-IS qui est leur employeur. Ce ne sont pas des bénévoles. Cette rétribution est essentielle pour valoriser leur expertise et leur contribution. Leur statut garantit une stabilité qui leur permet de se concentrer pleinement sur leur mission sans les contraintes financières souvent associées à des rôles bénévoles. Lorsqu'une institution adhère à la méthodologie et intègre un expert du vécu, elle reconnaît sa légitimité. Cependant, dans la pratique, la reconnaissance et l'intégration des savoirs expérimentiels au sein de l'institution n'est pas automatique, c'est un processus qui prend un certain temps. Les experts peuvent faire face à des perceptions parfois négatives de la part de leurs collègues. Leur intégration dans des environnements professionnels différents de leur parcours initial pose aussi des défis. C'est pourquoi nous privilégions les collaborations de longue durée, qui

permettent de faire évoluer les mentalités en luttant contre les stéréotypes liés à la pauvreté et en encourageant la prise en compte d'un point de vue peu présent au sein des institutions.

**S. A. : *Comment s'organise leur intervention ?***

A. D. : Elle repose sur une co-construction entre l'institution partenaire, l'équipe de coordination du service experts du vécu, et l'expert du vécu lui-même. Les institutions doivent les soutenir dans leur mission et accepter un regard critique de leur part. Le service des coordinateurs les appuie en relayant les difficultés constatées aux organisations concernées. Cette approche collaborative a pour but de s'assurer que les changements proposés par les experts du vécu sont réalistes et applicables ; elle est essentielle pour que leurs recommandations soient prises en compte et mises en œuvre efficacement, sans que tout repose sur leurs épaules.

**S. A. : *L'action de ces experts du vécu a-t-elle été évaluée ?***

A. D. : L'Inami a souhaité que son projet pilote Experts du vécu dans les soins de santé soit évalué, avant de poursuivre son financement. L'évaluation, réalisée par des chercheurs du groupe Équité en santé à l'université de Gand, était qualitative. Elle s'est appuyée sur une analyse détaillée de documents, des questionnaires et des entretiens avec les experts, leurs chefs et leurs mentors, ainsi qu'un *focus group*<sup>2</sup> avec l'équipe de coordination. La valeur ajoutée des experts est en effet difficilement mesurable sur le plan quantitatif. Le rapport présenté en 2017 montrait l'apport de la coopération avec les experts sur différents plans : « *leur flexibilité, leur accessibilité, leur "autre regard", leur fonction d'intermédiaire, la variété des informations dont ils disposent, leur persévérance, etc.* » Il notait également quelques axes de progrès, et notamment l'importance de laisser du temps pour que ces profils s'intègrent pleinement dans les institutions. ■

Propos recueillis par Anne-Lise Favier.

1. Service public fédéral de programmation intégration sociale, lutte contre la pauvreté, économie sociale et politique des grandes villes (NDLR).  
2. Recherche qualitative au sein d'un groupe de discussion spécifique (NDLR).

**PAROLE D'EXPERT**

« À l'âge de 30 ans, j'ai rencontré des problèmes d'insertion professionnelle, liés à mon parcours personnel. Ils se sont prolongés, m'éloignant de plus en plus du monde du travail, et accentuant certaines de mes fragilités. J'ai vu dans le poste d'expert du vécu une opportunité de sortir de ce cercle vicieux. Finalement, ce sont mes propres difficultés qui ont servi de tremplin pour que je m'en sorte. Dans l'hôpital où je travaille, j'accompagne les patients dans leur accès aux soins. J'ai signalé des obstacles pour les personnes sans abri ; cela a conduit à mettre en place un itinéraire "Patient précaire" au sein de l'établissement. Ce métier a du sens pour moi, il apporte des résultats concrets, et ce qui me motive, c'est de contribuer à des changements durables qui bénéficieront à un grand nombre de personnes. » Louise Dupuis, experte du vécu, clinique CHC MontLégia (Liège).