



Belgique : des « experts du vécu » pour lutter contre l'exclusion sociale

Depuis 2004, la fonction publique belge recrute d'anciens exclus ayant eux-mêmes connu la pauvreté pour mieux prendre en compte les besoins des populations démunies. L'expérience, originale, commence à porter ses fruits, mais représente aussi un véritable défi pour le management RH des administrations.

Ils n'étaient qu'une petite poignée au départ : ils sont maintenant vingt-sept, répartis dans vingt-deux administrations, et leur nombre est appelé à s'accroître. C'est une initiative audacieuse qu'a lancée en 2004 le SPP¹ IS (Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté, Économie sociale et Politique des grandes villes) avec le soutien du Fonds social européen : l'embauche d'« experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale », autrement dit de personnes ayant elles-mêmes vécu la pauvreté et/ou la rue et qui, de ce fait, sont jugées mieux à même d'accompagner dans leurs démarches ceux qui connaissent les mêmes problèmes. L'idée est, à l'origine, associative car c'est l'association sans but lucratif flamande « De Link » qui avait mis sur pied la première un projet pilote de « médiateurs de terrain », reposant sur l'idée du dialogue et de la participation des personnes touchées par la pauvreté.

Mise en œuvre sur mesure en fonction des profils

En recrutant dans les services publics ces « experts du vécu² », les administrations belges ont franchi une étape cruciale pour mieux « repérer et accompagner » les exclus, mais aussi pour bousculer le fonctionnement des services et faire évoluer les mentalités. L'opération n'était, en effet, pas aisée ; les recrutements ont dû se faire de manière atypique³ ; la prise de poste, les missions ont été très variables ; certains sont restés gérés et payés par le SPP IS, d'autres ont été détachés ; tout un dispositif d'encadrement et de formation (mentors, coordinateurs...) a été mis sur pied.

Des évaluations très précises sont régulièrement menées et plusieurs rapports ont été publiés. L'un d'eux⁴, fruit d'une vaste enquête réalisée à l'occasion de l'Année européenne de lutte contre la pauvreté (2010), a le mérite de présenter de nombreux témoignages sur le vécu de ces experts, donnant ainsi la parole à des acteurs longtemps cantonnés au silence ; l'étude faisait également un bilan de la « mise en œuvre pratique » d'un « projet théorique » et relevait les défis à affronter. Les experts racontent ainsi leur travail au sein de la Maison de justice de Bruxelles⁵, à l'hôpital général de Gand, à la Banque Carrefour de la sécurité sociale, à la prison d'État de Termonde.

¹ Service public de programmation. La réforme « Copernic » de 2000 a remplacé les ministères par des SPF (services publics fédéraux) et, à côté d'eux, des SPP, chargés de dossiers spécifiques liés à des enjeux de société nécessitant une coordination entre plusieurs SPF.

² <http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/100331%20Expression%20indiv%20et%20coll%20experts%20du%20vecu%20.pdf>

³ Les experts du vécu n'ont pas été engagés via le canal de recrutement classique des administrations publiques. Ils ont suivi un parcours organisé spécifiquement pour eux, vu leurs profils particuliers, les compétences et expériences particulières dont ils devaient être porteurs. Deux séries d'entretiens entrecoupées par une formation ont été mises sur pied pour leur engagement, doc. cité, note 2, p. 6.

⁴ Marie-Thérèse Casman, Jan Vranken, Danielle Dierckx, Dimitri Deflandre, Geert Campaert, *Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale : acteurs d'innovation au sein des Services publics fédéraux belges*, éd. Garant, 2010.

⁵ Jocelyne, experte du vécu détachée à la Maison de justice de Bruxelles : « ... je parviens à aider beaucoup plus facilement les gens que lorsque j'étais bénévole dans l'associatif. Le fait d'être employée par un service public fait que les portes s'ouvrent, les intervenants sociaux traitent plus rapidement les demandes que j'introduis au nom des personnes... », doc. cité, p. 33.

Des résultats à la hauteur des attentes

En 2011, le projet étant sorti de sa phase pilote⁶, trois consultants ont mené, à la demande de Julien Van Geertsom, président du SPP IS, une évaluation approfondie⁷ du dispositif, à la fois quantitative et qualitative, en interrogeant lors d'entretiens et au travers de questionnaires très détaillés tous les acteurs : experts du vécu, directeurs, responsables RH, chefs fonctionnels (chargés du développement et du suivi des missions de l'expert), mentors (accompagnement et soutien des experts pour leur intégration dans la culture organisationnelle des pouvoirs publics), coordinateurs du réseau des experts au sein du SPP IS.

L'étude rappelle, d'abord, les missions attendues des experts :

- 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 les 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 résultats atteints sont indéniables. Les administrations, mais aussi la population dans son ensemble, ont été sensibilisées aux problèmes de la pauvreté et de l'exclusion sociale et à la nécessité d'agir. Les experts apportent de vrais « plus » en matière de simplification des procédures, d'accueil, de fonctionnement des services. On leur doit, par exemple, des stages « Reconnaître l'analphabétisme » à l'intention des fonctionnaires, ou encore le retour à des formulaires papier pour demander certains droits qui n'étaient plus disponibles que par voie électronique.

Un dispositif reconnu qui suscite l'intérêt au-delà des frontières

Il reste, cependant, à surmonter les réticences rencontrées dans certains services auprès des collègues fonctionnaires et, aussi, à affiner encore les procédures d'intégration des experts et leur formation. Une différence existait entre l'offre francophone et l'offre néerlandophone : désormais, la formation sera parfaitement parallèle dans les deux langues. L'embauche définitive des experts, qui n'ont généralement pas fait d'études (et, le cas échéant, leur progression ultérieure dans la fonction publique) passera par le biais d'un « certificat d'accompagnateur administratif de proximité » fondé sur la validation des acquis et des compétences et reconnu comme un diplôme.

Lors de la 7^e conférence sur la qualité des services publics qui s'est tenue à Vilnius en octobre 2013, un jury européen d'experts a retenu le projet comme bonne pratique pour le thème « Vers une administration publique ouverte et transparente ». Julien Van Geertsom – venu en compagnie de l'une de ses expertes, qui a témoigné à la tribune – a déclaré : « 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, car certains groupes de la population ont, de fait, plus facilement accès aux services que d'autres⁸ ». Apparemment, le projet porté par son administration a fait ses preuves. Peu à peu, ici ou là, des initiatives comparables commencent à voir le jour : aux États-Unis, par exemple, le département des Anciens combattants (US Department of Veterans Affairs) vient de commencer à embaucher des anciens combattants ayant été sans domicile fixe pour aider leurs collègues sans logement⁹. L'expérimentation se déroule pour l'instant à Boston. Avec quelque 1,4 million d'anciens combattants en danger de tomber à la rue¹⁰, le département espère faire des émules et rapidement augmenter ses effectifs de « vétérans secouristes ».

Claire Farget-Boll

⁶ L'objectif du gouvernement est désormais d'intégrer les experts du vécu au sein des autorités fédérales (accord gouvernemental de décembre 2011).

⁷ Janette Jongma, Leen Goethals, Denis Halbardier, « Les pouvoirs publics pour tous, rapport d'évaluation du projet d'experts du vécu dans la pauvreté et l'exclusion sociale », janvier 2012, <http://www.mi-is.be/be-fr/doc/politique-de-lutte-contre-la-pauvrete/les-pouvoirs-publics-pour-tous-evaluation-du-projet-d-expe>

⁸ <http://www.presscenter.org/fr/pressrelease/20131118/congres-des-experts-du-vecu-en-matiere-de-pauvrete-et-dexclusion-sociale-du-19>

⁹ http://www.washingtonpost.com/politics/in-boston-va-enlists-help-of-former-homeless-veterans-to-help-others-still-struggling/2013/12/24/af47bc14-6c9b-11e3-aecc-85cb037b7236_story.html

¹⁰ Anciens combattants de la seconde guerre mondiale, de la guerre de Corée, de la guerre du Vietnam, des interventions à la Grenade, à Panama, au Liban, dans le Golfe, en Afghanistan et en Irak. <https://www.dosomething.org/tipsandtools/background-on-veterans>