

Marie-Louise Stas - Hasselt

1. Lieu de détachement

Wiske est entrée en service au SPP IS en septembre 2009. Un mois après son arrivée, elle a été détachée à l'ONP d'Hasselt, où elle travaille encore.

2. Description des tâches

Les tâches de Wiske s'inscrivent surtout dans le cadre de 2 missions des experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale, à savoir l'accueil (contribuer à l'amélioration des informations fournies au public) et l'accompagnement (être un support et un guide pour les usagers des services publics).

- Elle assure l'accueil de manière permanente :
 - le lundi : SdPSP,
 - le mardi : tous les services (SdPSP, indépendants, PL)
 - du mercredi au vendredi : service Pensions

Son rôle consiste à recevoir les visiteurs personnellement, un à un, et à leur indiquer où ils doivent se rendre et qui peut les aider.

Elle leur prête souvent une oreille attentive et fait de son mieux pour leur être utile. Son expérience lui permet de détecter les besoins des autres, lesquels dépassent généralement la problématique de la pension. Les collègues non-experts du vécu n'ont pas toujours cette intuition, pas plus qu'ils n'ont de temps à consacrer à cette tâche. Il faut en effet parfois creuser longtemps avant de cerner le cœur du problème.

Au fil de sa carrière, Wiske s'est aussi constitué un réseau auquel faire appel en cas de besoin. De cette manière, elle sait vers qui orienter les visiteurs en fonction du problème.

Elle entretient des contacts avec les CPAS (pour demander une visite à domicile, par exemple). Les services sociaux savent qu'ils peuvent éventuellement renvoyer les personnes ayant des difficultés de paiement vers l'ONP.

Wiske s'est précédemment rendue dans des restaurants sociaux pour discuter directement avec les personnes âgées et les informer.

Wiske planche également sur une carte sociale pour le Limbourg, une liste reprenant tous les services sociaux et leurs coordonnées respectives.

Nancy Vermeire - Anvers

Nancy a effectué un stage à l'ONP d'Hasselt du 1^{er} avril au 31 décembre 2014, chez sa collègue Marie-Louise. Elle travaille à l'ONP d'Anvers depuis le 1^{er} janvier. Ses principales tâches sont :

Accueillir les visiteurs, les orienter et rechercher avec eux leurs droits sociaux

Nancy reçoit les visiteurs à l'accueil de manière à pouvoir écouter leur histoire et identifie alors leurs besoins.

Certains statuts offrent des avantages sociaux. Nancy effectue des recherches afin de pouvoir fournir les bonnes informations aux personnes rencontrées. Si un visiteur touchant une Grapa se présente à l'accueil, Nancy vérifie qu'il sait qu'il a droit à des avantages sociaux. Elle lui précise ensuite ce qui est automatique et ce pour quoi il doit entreprendre une action. Elle a donc cherché à savoir quels droits sont automatiques et quels droits ne le sont pas, en prenant contact par téléphone avec tous ces services. Elle a ainsi constaté que tout ne se passait pas toujours sans encombre.

Grâce à ses recherches, elle peut renseigner les visiteurs, alors mieux informés de leurs obligations et de leurs droits sociaux et rencontrant moins de risques d'être sur la touche. Comme ils se sentent compris, il leur est moins difficile de faire appel à un service. Elle rédigera une note pour l'accueil qui reprend tous les avantages sociaux expliqués en détail. Nancy a également proposé de mettre les brochures du SPP à disposition dans la salle d'attente de l'ONP.

Elle invite également les visiteurs qui reçoivent un formulaire de l'ONP et qui ne le comprennent pas bien à aller demander des explications au vérificateur. Si le vérificateur utilise des mots trop compliqués, elle les invite à pointer ce qu'ils n'ont pas compris et à prendre suffisamment de temps pour recueillir les informations. Elle tente de faire prendre conscience aux vérificateurs qu'ils utilisent parfois un jargon que tous les visiteurs ne comprennent pas.

Certaines personnes viennent la voir avec un formulaire d'une autre institution, et lui demandent si elle sait ce qui est écrit. Elle leur fournit des explications et si elle ne sait pas elle-même, elle prend contact avec le service visé et demande des éclaircissements. Elle aide ces personnes à avancer dans leurs démarches.

Lorsqu'elle remarque que les personnes accueillies ont d'autres problèmes en parallèle, comme des soucis d'argent, elle voit si elle peut les renvoyer vers d'autres services tels que le CPAS, les restaurants sociaux, etc. Elle prend également contact par téléphone avec le CPAS, expose le problème et recueille des informations. Les personnes qu'elle aide ont moins peur et osent s'adresser aux services parce qu'elle a d'abord écouté leur histoire et pris rendez-vous pour elles en décrivant déjà le problème à l'assistant social.

Inventorier et observer les problèmes

Elle entend souvent dire, par exemple, que les formulaires d'examen d'office des droits à la pension sont difficiles à comprendre, et que beaucoup de monde demandent au vérificateur de les aider à les compléter. Ses recherches et ses contacts avec certains services lui permettent de relever des problèmes structurels, comme par exemple des problèmes liés à l'application de l'adresse de référence. Elle rassemble les problèmes et les transmet aux réunions dédiées ou aux personnes concernées du SPP.

Véronique Desterck – Charleroi

Véronique est détachée à l'ONP de Charleroi depuis 2009.

Elle a mis en place des permanences dans différents lieux où ces personnes étaient susceptibles de se présenter. Ainsi, elle est en contact avec de nombreuses ASBL et autres maisons de quartier.

Les objectifs de ces permanences sont :

- Aller sur leur **terrain** : aller à la rencontre des ayants-droit non seulement pour les sensibiliser à leurs droits à la pension mais aussi pour les encourager à lui faire part d'autres demandes urgentes auxquelles, par son conseil, son aiguillage, ils pourraient trouver des réponses ;
- **Informers** dans la forme correcte et simplifiée : aller chercher des informations, représente, pour l'ayant droit, un obstacle insurmontable : où, qui, comment, pourquoi.... Elle leur apporte donc des petits fascicules clairs et efficaces qui les aideront dans leurs démarches
- **Conseiller** sur les priorités financières : Elle invite le pensionné à définir un budget prioritaire

Ses permanences concernent donc des questions liées à la pension, mais elle oriente également les personnes rencontrées vers d'autres institutions ou administrations pouvant rencontrer leurs problèmes. En effet, sa connaissance du tissu social et des impératifs administratifs lui permet de conseiller au mieux. En outre, il lui arrive régulièrement d'assurer le suivi de certains dossiers introduits à l'ONP. Ainsi, elle ramène des documents remis lors de ses permanences, expose la suite de la procédure et peut évoquer le temps que le dossier peut prendre. Par sa vision plus précise de la situation réelle des personnes rencontrées, elle peut signaler à ses collègues de l'ONP le caractère sensible ou urgent de certains dossiers. Cela permet à l'institution de mieux appréhender les dimensions sociales de certains dossiers.

Afin de communiquer au mieux sa fonction, elle a fait une affiche informant de ses permanences dans la plupart des associations de Charleroi. Pour ses permanences, elle se retire dans une pièce isolée où elle peut expliquer tranquillement son rôle, avec un langage compréhensif pour tous. Ainsi, elle fait la passerelle avec le jargon administratif.

Par ces fonctions, elle assure le pont entre les personnes vivant dans l'exclusion sociale et l'administration.

D'autre part, elle effectue certaines missions ponctuelles d'accompagnement pour certains dossiers signalés par l'onp (par exemple pour des problèmes d'analphabétisme, des personnes sans domicile...).

Si elle n'est pas experte du vécu des autres, elle peut cependant se mettre à la place des autres, écouter avec empathie et tenter de trouver des solutions pratiques et immédiates.

Elle a en outre parfois recours au réseau des experts du vécu pour tenter de résoudre certaines situations délicates. Ainsi, elle s'est adressée à Olivier pour lui demander des conseils face à un SDF qui apparemment lui cachait certaines informations.

Pour accomplir sa mission, il lui est essentiel de gagner la confiance des personnes rencontrées. Un manque de confiance est ressenti comme un échec. Pour elle, le principal atout des edv est d'aller au fond des choses et aborder une situation personnelle dans son ensemble, en prenant compte de tous les facteurs socio-économiques.

Cécile Vanesse - Namur

Actuellement, Cécile est en congé maladie de longue durée. Au sein de l'ONP, elle assure l'accueil. Ses tâches sont variées : elle oriente et dirige les personnes se présentant pour un rendez-vous, fait certaines copies, enregistre des changements d'adresse, vérifie lors d'une éventuelle plainte que le paiement a été (ou non) envoyé, dépose et signe des recommandés, fait de la gestion et discute avec les personnes patientant dans la salle d'attente.

Si en cela son rôle n'est pas particulièrement différent de celui des autres agents administratifs de l'ONP, la spécificité de sa fonction lui fait prendre d'autres initiatives, en engageant par exemple la conversation avec les personnes patientant. Elle peut ainsi détecter des situations difficiles ou d'isolement social et peut proposer différentes adresses. Elle informe alors les personnes rencontrées de l'existence d'autres services administratifs permettant de les aider. Elle peut également conseiller d'autres adresses d'associations organisant différentes sortes d'activités plus ludiques. En effet, les informations fournies couvrent aussi bien les problèmes administratifs et/ou sociaux rencontrés que ceux relatifs au bien-être. Ainsi, outre la cartographie sociale établie par la Ville de Namur donnée par le directeur de l'ONP de Namur, elle dispose d'un carnet d'adresses d'autres associations qu'elle récolte au gré de ses rencontres et de ses discussions.

Elle travaille également dans les bureaux de l'ONP où elle prépare les documents informant de sa fonction d'experte du vécu. Elle a ainsi préparé des courriers d'informations pour les travailleurs sociaux ou les fonctionnaires et des affiches à apposer dans les salles d'attentes de différents services publics ou des associations. Elle a ainsi informé toutes les maisons de quartier de la ville de Namur et de nombreuses autres ASBL rencontrant un public en situation de pauvreté ou de précarité. Elle a également informé l'hôtel de ville de Namur de sa fonction est parfois en contact avec le service population.

Elle tient en outre des permanences dans différentes ASBL ou s'y déplace pour des questions précises ou des situations plus urgentes. Ainsi, elle fait des copies de documents pour compléter certains dossiers pendants à l'onp, pose des questions afin de préciser certains points. Il lui arrive de suivre certains dossiers en particulier, notamment en s'informant de leur évolution auprès de ses collègues.

En cela, elle joue un rôle de relais et de facilitateur entre le citoyen et les membres du personnel de l'onp. Les permanences qu'elle tient se font pendant les heures de congé maladie, afin de rester le plus possible en contact avec ses collègues de l'onp.

Les associations dans lesquelles elle se rend le plus souvent sont : le resto du cœur, la maison de quartier aux Balances, la maison communautaire de Salzine, Sauver Dja, les 3x20, La Porte, Lutte Solidarité Travail. Au sein de ces associations, elle assume plusieurs rôles, d'accueil, de permanence ou de relai pour les questions de pension ou d'autres questions sociales.

Enfin, certains de ses collègues de l'onp lui adressent des personnes rencontrées dans le cadre de leur dossier à l'onp mais dont la situation sociale est complexe et dépasse le cadre des pensions. Cécile peut en effet sortir de l'onp pour envisager les autres dimensions sociales d'une situation personnelle, aider les personnes rencontrées dans leurs démarches, les orienter ou les conseiller. Sa connaissance du tissu social notamment namurois ainsi que son long parcours de militante au sein de différentes associations lui ont en effet permis d'acquérir une expérience certaine en la matière.

En cela, elle représente une personne-ressource.

Olivier Vangoethem

Travaille à l'ONP Namur, en remplacement de Cécile, actuellement absence pour longue maladie.

Il a fait un premier constat de difficultés rencontrées lors du passage du RIS à la pension. Certains travailleurs sociaux ne sont pas toujours bien informés de la procédure de constitution d'un dossier, ce qui entraîne que certains usagers des CPAS ne complètent pas leurs dossiers à temps. Olivier va faire une première enquête auprès des travailleurs sociaux pour comprendre quelles sont les difficultés rencontrées

- Une fois ces données reprises, proposition de faire un FAQ
- A partir de ce FAQ, un outil de communication pourrait être élaboré
- Olivier travaillera avec Véronique (ONP Charleroi), Audrey et la coordination

En outre, Il est demandé à Olivier de faire du réseautage, particulièrement avec les assistants sociaux des CPAS de Namur et les travailleurs de rue. La fonction de « pont » entre l'ONP et les personnes en pauvreté est ainsi être mise en place, notamment en raison de la diminution du nombre de permanences de l'ONP à l'avenir

Ponctuellement, il peut être demandé à Olivier de faire de l'accompagnement pour certains dossiers, sur demande de ses collègues de l'ONP-Namur

Enfin, il a pris contact avec le médiateur fédéral des pensions : ils ont rendez-vous le 16 juillet prochain.