



Personnes en pauvreté et accès aux soins (de santé mentale).
Project pilote médiateurs de terrain en pauvreté et exclusion sociale.

Conférence SMES-Europa ROMA, janvier 2008



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale



Projet pilote au sein des service publics fédéraux

- Conseil des Ministre d'Ostende 2004 :
 - **Les 2 premiers MT entrent en fonction au sein du SPP Intégration sociale**
 - **16 MT en formation sont détachés auprès de 9 services publics différents (SPF Finances, Santé publique, Justice, organismes de sécurité sociale, ...)**
- Cumul travail/formation
- Financement par le SPP en collaboration avec les FSE
- Durée : 2 ans (nous sommes actuellement dans la phase de prolongation)
- Objectifs:
 - **Intégrer les perspectives des personnes qui vivent dans la pauvreté**
 - **Rendre les service publics également accessibles aux personnes qui vivent dans la pauvreté + réalisation des droits sociaux fondamentaux**
 - **Créer une nouveau type de fonction au sein des services publics fédéraux**



Médiateurs de Terrain

- Une expérience de la pauvreté et de l'exclusion sociale
- Perspective des personnes vivant dans la pauvreté (élargissement de l'expérience vécue) → Formation
- Recrutement:
 - **Procédure de recrutement spécifique**
 - **Critères: Expérience vécue, pas de diplôme de l'ESS, Travail en réseau formel ou informel, Suivre une formation, Etre disposé à travailler dans une administration, ...**
→ **diversité !**



Contexte de la lutte contre la pauvreté

→ Pauvreté :

- '80 : redécouverte de la pauvreté
- Pauvreté = plus que des problèmes de revenus
- Cumul des exclusions
- Culture du silence

“La pauvreté est un réseau d'exclusions sociales qui s'étend à plusieurs domaines de l'existence individuelle et collective. Elle isole les pauvres des modes de vie généralement admis dans la société. Dans la plupart des cas, ils ne peuvent pas combler ce fossé par leurs propres moyens” (Vranken et al).





Missions des médiateurs de terrain

- Formations internes (initiation à la matière, législation, ...)
- Accueil, permanences de première ligne et sociales
→ développer le réseau
- Communication → lisibilité, réseau
- Enquête → expériences de clients ou de groupes cibles
- Conseiller le Politique
- Formation/sensibilisation du personnel
- Feedback et fonction consultative
→ Expliquer le vécu, jouer le rôle de médiateur, soutenir, fonction critique, abaisser le seuil





Missions des médiateurs de terrain

→ Conditions ! (cfr. renouvellement-assimilation)

- Fonction de contact direct !
- Le MT ne 'remplace' pas les autres fonctionnaires
- Il n'est pas un membre du personnel administratif supplémentaire
- Le MT ne traite pas uniquement 'les cas difficiles'

Observation : l'expérience de la pauvreté ne suppose pas automatiquement une expertise dans le cadre de la politique de la pauvreté et de la lutte contre la pauvreté.

→ **cfr. L'engagement de tout le service est nécessaire**





Projet SPF Sante Publique

- 2 médiateurs de terrain (avril 2006)
 - Consultation des plateformes de concertation et des organisations de patients dans le cadre des soins de santé mentale
 - Observations de 'outreaching-project' au sein d'un centre d'accueil pour sans-abri
- Objectif : informer l'administration des besoins des personnes vivant dans la pauvreté sur le plan de l'accessibilité aux soins de santé mentale



Observations et propositions MT

- Cadre de référence : la pauvreté mène à la dépression et la dépression mène à la pauvreté.
- Les expériences des utilisateurs dans le centre d'accueil (logement + restaurant social)
 - **Trouver un peu de tranquillité et de repos**
 - **Régler les démarches administratives**
 - **Soins (chambre, douche, nourriture)**
 - **Contact, loisirs**

 - **Règlement d'ordre intérieur strict**
 - **Manque de contact et de soutien réels**
 - **Incompréhension au niveau des sentiments, du comportement et du vécu**





Observations et propositions MT

- Connaissance de l'offre (par les clients et par les assistants sociaux)
 - **Brochure rédigée en collaboration étroite avec le groupe cible**
- Spécialisation du Politique et des secteurs (pas de continuité dans les soins)
 - **Surveillance médicale après une hospitalisation, tant sur le plan social que psychique (p.ex. Après la sortie d'un établissement psychiatrique)**
 - **Accueil adapté pour des personnes pour lesquelles un double diagnostic a été posé**
 - **Approche 'pragmatique' dans le cadre des soins de santé mentale**
 - **Approche commune avec différents niveaux politiques et administratifs.**





Observations et propositions MT

- Heures d'ouverture, méthodiques adaptées et listes d'attente.
 - **Offres de soins adaptées dans des situations de crise.**
 - **Méthodes de travail flexibles**
 - **Attention accordée à l'accueil et aux résultats 'à long terme'.**
- Mobilité et offre accessible
 - **Transport en commun gratuit pour des personnes qui ont besoin d'une aide + famille.**





Observations et propositions MT

- **Déstigmatiser les soins de santé mentale**
 - **Contrôle des campagnes existantes afin de vérifier si elles sont bien axées sur le groupe cible et si elles atteignent le groupe cible**
- **Seuils financiers (retarder les soins médicaux, médicaments et surveillance après hospitalisation onéreuse, pas d'assurance soins de santé, hospitalisation de longue durée → appauvrissement)**
 - **Extension des maisons médicales (multidisciplinaires)**
 - **Rechercher et assurer les personnes non assurées.**
 - **Chacun doit avoir droit aux soins de santé mentale**



Observations et propositions MT

- Ignorance au sujet de l'Envers de la pauvreté'
 - **Chaînon manquant, les besoins ne sont pas pareils pour chacun, rigueur de l'encadrement ↔ réalité et contexte des personnes vivant dans la pauvreté**
 - **formation au sujet du vécu des personnes en pauvreté.**
 - **Travailler avec des personnes assurant un rôle de médiation (p.ex. Médiateurs de Terrain)**





Observations et propositions des MT

- Droits des patients (connaissance + difficultés à formuler des plaintes)
 - **Investir de l'énergie et des moyens dans l'information sur les droits des patients (auprès des groupes cibles mêmes et des organisations)**
 - **Stimuler les organisation qui représentent ces groupe cible à travailler dans une optique 'd'empowerent' (d'émancipation).**



Projet MT: plus-value + obstacles

- Attention plus explicite pour les expériences vécues par des personnes vivant dans la pauvreté
- Approche intégrale
- Richesse des expériences du vécu

- Reconnaissance d'un autre type d'expertise
- La pauvreté n'est pas une priorité
- Intégration au sein des services
- Traîner le 'fardeau' du vécu

