

MARC FOURDRIGNIER¹

PARTICIPATION DES USAGERS ET TRAVAIL SOCIAL.

Le présent document vise à réunir les principaux éléments du stage. Il reprend de manière des informations ou des contenus présentés et propose des références bibliographiques. Des documentaires complémentaires sont consultables sur le site <http://marc-fourdrignier.fr/>.

Page	Document	Intitulé
2	Document n° 1	La genèse du droit des usagers et de la participation
5	Document n° 2	Des compléments, des pratiques et des questionnements
11	Document n° 3	Les droits des usagers issus de la loi du 2 janvier 2002
17	Document n° 4	La personne qualifiée
19	Document n° 5	La démocratie en santé et les droits des usagers du système de santé
22	Document n° 6	Les droits et devoirs des bénéficiaires du RSA
24	Document n° 7	Le projet pour l'enfant dans le cadre de la protection de l'enfance
26	Document n° 8	Les instances de participation et de mobilisation des acteurs dans un projet de territoire
29	Document n° 9	Une échelle de participation citoyenne
31	Document n° 10	Des définitions et des enjeux de la participation
33	Document n° 11	Empowerment et développement du pouvoir d'agir
35	Document n° 12	Représentation et formes de démocratie
36	Document n° 13	La participation citoyenne dans les politiques publiques
38	Document n° 14	Pour aller plus loin
43	Document n° 15	Des expériences de participation
52	Document n° 16	La participation dans une action collective
54	Document n° 17	Des outils pour les démarches participatives
58	Document n° 18	Charte du Croisement des Savoirs et des Pratiques avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale
61	Document n° 19	Des recommandations de bonnes pratiques
62	Document n° 20	L'évaluation des démarches participatives
66	Document n° 21	Des conditions favorables à la participation.
69	Document n° 22	Ressources complémentaires

Janvier 2020

¹. Sociologue, 15 rue de la Paix 08000 Charleville-Mézières. . E.mail : mafourdrig@aol.com. Site internet : <http://marc-fourdrignier.fr/>

Document 1 : La genèse du droit des usagers et de la participation

Textes relatifs aux droits des usagers et à leur participation aux dispositifs et aux dispositions les concernant

A. Textes généraux

Loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Loi n° 78.753 du 17 juillet 1978, modifiée par la loi n° 79.587 du 11 juillet 1979, portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal.(Création de la Commission d'accès aux documents administratifs(CADA) .

Voir l'introduction dans le Livre III, Titre IV du Code des relations entre le public et l'administration.

B. Textes relatifs au social

Circulaire du 28 mai 1982. Orientations principales sur le travail social (Circulaire Questiaux).

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.(Section 2 du chapitre 2 - articles 7 à 13 - articles L 311-3 à L 311-9 du code de l'action sociale et des familles).

C. Textes relatifs à la protection de l'enfance

Loi n° 84.422 du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance et au statut des pupilles de l'Etat (Loi Dufoix).

Décret n° 85.936 du 23 août 1985 relatif aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance.

Décret n° 90.917 du 8 octobre 1990 portant publication de la Convention Internationale relative aux Droits de l'Enfant, signée à New-York le 26 janvier 1990.

D. Textes relatifs aux conseils d'établissement et au conseil de la vie sociale

Loi n° 75.535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales modifiée par la loi n° 85.10 du 3 Janvier 1985.

Décret n° 91.1415 du 31 décembre 1991 relatif aux conseils d'établissement des institutions sociales et médico-sociales mentionnés à l'article 3 de la loi n° 75.535 du 30 juin 1975.

Circulaire n° 92.21 du 3 août 1992 relative à la mise en place des conseils d'établissement.

Article 10 de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.(article L 311-6 du code de l'action sociale et des familles).

E. Textes relatifs à la prise en charge des personnes handicapées

Décret n° 89.789 du 27 octobre 1989 remplaçant les annexes XXIV, XXIV bis et XXIV ter au décret du 9 mars 1956 modifié.

Circulaires n° 89.17, 89.18, 89.19 du 30 octobre 1989 relatives à la modification des conditions de prise en charge des enfants ou adolescents déficients intellectuels ou inadaptés par les établissements et services d'éducation spéciale.

Loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale J.O. du 18 Janvier 2002 (art 53 et 55).

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (titre 1) (J.O. du 5 mars 2002).

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances , la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (J.O. du 12.02.2005).

F. Textes relatifs à la prise en charge dans d'autres secteurs

Loi n° 90.527 du 27 juin 1990 relative aux droits et à la protection des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux et à leurs conditions d'hospitalisation.

Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions (art2).
Circulaire du 31 décembre 1998 relative aux contrats de ville 2000-2006.

Loi n° 2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (J.O. du 5 mars 2002)

Un nouveau contexte : relance du droit des usagers (années 90)

- maltraitance institutionnelle / personnes âgées
- épidémie du SIDA (pression des associations de malades AIDs : militance pour être entendu : experts profanes ; experts du vécu expertise vient de l'expérience)
modification de la relation médecin/malade
- débat sur l'euthanasie : parole du malade et de son entourage
- revendication des associations de personnes handicapées : droit à la compensation

Encadré 1 : La perception de la protection de l'enfance au début des années 1980.

- 1- « En 1980, le rapport Bianco-Lamy, intitulé « *L'aide sociale à l'enfance demain* », a mis en évidence de graves carences dans le fonctionnement du système de protection de l'enfance, en particulier concernant la place des familles. En effet, le dispositif de protection de l'enfance était alors conçu pour éloigner l'enfant de sa famille, afin de le protéger d'un environnement considéré comme mauvais ou pathogène.

À rebours de ce fonctionnement axé sur la séparation entre l'enfant et la famille, sans considération des droits et des aspirations des personnes concernées, le rapport Bianco-Lamy propose de rénover le dispositif de protection de l'enfance en reconnaissant l'importance de la place des familles. Il prépare ainsi les changements réglementaires et législatifs à venir qui vont permettre de passer d'une logique de séparation à une logique de maintien des liens, dans une recherche de collaboration avec la famille.

Répondant aux préconisations du rapport Bianco-Lamy, la loi n° 84-422 du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance et au statut des pupilles de l'État opère un tournant significatif : en reconnaissant et en affirmant les droits des familles en protection de l'enfance (droit d'être associées aux décisions les concernant, préservation des prérogatives attachées à l'autorité parentale², etc.)³.

- 2- « En ce qui concerne spécifiquement l'Aide Sociale à l'Enfance, on doit faire remonter une réelle prise en compte du droit des bénéficiaires au rapport Bianco-Lamy et à la loi du 6 juin 1984 qui a opéré une véritable révolution idéologique et pratique et en ce sens était prémonitoire de la Convention des Droits de l'Enfant. (...) L'idée centrale est la suivante : il y a certes des familles en difficulté et des familles défailtantes. Toutefois ce n'est pas en les écartant, en les remplaçant, en les dénigrant aux yeux de leurs enfants que sera résolue durablement leur situation et celle de leurs enfants. C'est au contraire en leur reconnaissant des droits et en leur donnant le moyen de les exercer qu'ils pourront sortir de leurs difficultés. Il s'agit, dit l'exposé des motifs, « *de sortir d'une logique d'assistance et d'exclusion, en créant des conditions de nature à créer de nouveaux rapports entre les institutions et les usagers, considérés comme responsables, par-delà la dépendance dans laquelle ils peuvent se trouver* ». ⁴

² Loi n° 70-459 du 4 juin 1970 relative à l'autorité parentale.

³ <https://www.weka.fr/action-sociale/base-documentaire/protection-de-l-enfance-wk416/les-droits-des-enfants-et-des-familles-dans-leurs-relations-avec-les-services-de-l-aide-sociale-a-l-enfance-sl7396773/l-emergence-du-droit-des-familles-sl7396775.html>

⁴ Batifoulier, François. (Dir). (2013). La protection de l'enfance. Editions Dunod, p 228.

Document 2 : Des compléments, des pratiques et des questionnements

Le tour de table, sur la base des questions posées a permis à la fois d'avoir un aperçu des préoccupations des uns et des autres et de poser les bases d'un questionnement commun. Cette note vise à apporter quelques compléments d'information, à reprendre quelques traces des réponses apportées et développer la problématique collective, à partir des différents échanges.

A. Compléments d'information

1- A propos de l'Analyse des Besoins Sociaux pour les CCAS

Article R123-1 du CASF⁵ :

- I. Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale produisent une analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population du territoire de leur ressort.
- II. L'analyse des besoins sociaux consiste en un diagnostic sociodémographique à partir des données d'observation sociale du territoire. Ce diagnostic est établi avec l'ensemble des partenaires, publics ou privés, qui participent à la mise en œuvre des actions de prévention et de développement social telles que mentionnées à l'article [L. 123-5](#).
- III. L'analyse des besoins sociaux fait l'objet d'un rapport présenté au conseil d'administration au cours de l'année civile qui suit chaque renouvellement général des conseils municipaux. Les années suivantes, des analyses complémentaires, notamment thématiques, peuvent être présentées au conseil d'administration lors du débat d'orientation budgétaire ou, à défaut, lors du vote du budget.

Article R123-2

Les centres d'action sociale mettent en œuvre, sur la base du rapport mentionné à l'article R. 123-1, une action sociale générale, telle qu'elle est définie par l'article L. 123-5 et des actions spécifiques.

Ils peuvent intervenir au moyen de prestations en espèces, remboursables ou non, et de prestations en nature.

2- A propos de la pair-aidance⁶.

Le concept de pair-aidance existe depuis longtemps ; il repose sur l'idée qu'en ayant vécu la même maladie (physique ou psychique), on peut d'autant plus s'entraider. Ainsi, la personne qui a réussi à gérer au mieux sa maladie peut accompagner une autre personne qui n'en est pas au même stade. On retrouve par exemple ce fonctionnement dans les groupes d'entraide d'alcooliques. Ou dans des contextes de maladies physiques comme le cancer ou le sida.

Ce soutien entre pairs peut prendre plusieurs formes. La participation à des groupes de paroles (comme dans le cas d'associations type Vie Libre), à une association d'usagers (pour

⁵ Modifié par [Décret n°2016-824 du 21 juin 2016 - art. 1](#)

⁶ <https://www.solidarites-usagerspsy.fr/s-engager/les-pairs-aidants/>

défendre notamment les droits des personnes), à un GEM (groupe d'entraide mutuelle), à un clubhouse...

Pour ce qui concerne la santé mentale, le programme québécois PAR (Pairs Aidants Réseau) en donne une définition : « Le pair-aidant, fait référence à un membre du personnel vivant, ou ayant vécu, un trouble de santé mentale. A partir de son expérience de la maladie et de sa compréhension de son propre processus de rétablissement, il aide ses pairs à surmonter les obstacles et à identifier ce qui les aide à se rétablir. »

La pair-aidance défend aussi l'idée que les usagers en santé mentale, en puisant dans leurs propres ressources, puissent (re)prendre du pouvoir sur leur vie (notion d'empowerment) et sortir ainsi des clichés dans lesquels ils se sentent enfermés (cf. logique de dépendance, d'invalidité ou de chronicité). L'accent est bien plus mis sur la possibilité de retrouver un sens à sa vie, malgré la maladie, que sur les symptômes.

Mais les exemples donnés plus hauts reposent essentiellement sur du bénévolat.

Car il y a aussi des exemples de pairs aidants qui sont recrutés et rémunérés pour travailler au sein d'équipes professionnelles de soignants, et qui vont accompagner d'autres usagers en santé mentale.

Ceci étant, même si l'opinion selon laquelle des personnes confrontées à une même épreuve, qui ont su y faire face et l'ont surmontée, et peuvent du coup apporter leur aide à d'autres, n'est pas nouvelle, l'idée que cette fonction d'accompagnement et d'aide puisse être assumée par des personnes ayant connu des troubles psychiques graves commence à peine à être envisagée. Surtout lorsque ces personnes sont rémunérées et intégrées dans des services de soins classiques. L'idée même provoque encore des débats animés, notamment en France...

3- A propos du Défenseur des Droits.

RAPPORT ANNUEL SUR LES DROITS DE L'ENFANT 2019, "ENFANCE ET VIOLENCE : LA PART DES INSTITUTIONS PUBLIQUES"

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports-annuels/2019/11/rapport-annuel-sur-les-droits-de-lenfant-2019-enfance-et-violence-la-part>

B. Les connaissances, les pratiques et les avis des participants

1- Quelles sont les principales modalités de droits des usagers que vous connaissez ?

Textes de lois . Conventions .

Loi 2002-2.

Loi 2002-2 : droit des usagers.

La loi 2002-2 : la place de l'utilisateur dans son parcours.

Loi protection enfance : le projet pour l'enfant (PPE).

Le projet personnalisé.

Le droit à l'information et la correction des données personnelles.

Le livret d'accueil.

Le contrat d'engagement réciproque .

2- Quelles sont les principaux dispositifs de participation des usagers que vous connaissez ?

Les conseils citoyens.
Les comités d'usagers.
Les comités participatifs (budget participatif).
Les Projets d'Initiative Citoyenne (PIC) en remplacement des Fonds de participation des habitants.⁷
Les conseils de vie sociale ;
Participation des habitants : comité participatif. Conseil des habitants. Réunions de quartiers.
Participation dans le cadre du dispositif RSA lié à l'accompagnement.
Participation dans le cadre des comités d'habitants.
Le conseil d'habitants. Conseil citoyen. Réunions de quartiers des habitants.
Le conseil de vie sociale.
Elaboration des projets personnalisés.
Instances solidaires et sociales participatives.
Intervention individuelle. Intervention collective. Réunion d'information.

3- Quels sont, d'après vous, les facteurs qui ont favorisé la réalisation de ces pratiques ?

L'utilisateur acteur de son propre parcours.
Réflexion sur les besoins des personnes.
Echanges avec le public.
Loi de la politique de la ville.
Nécessité de travailler ensemble pour aller dans le même sens et adapter les projets en fonction des besoins, des attentes.
NR : 2

4- Quels sont, d'après vous ceux qui en ont freiné la réalisation ?

Comprendre le rôle de chaque acteur de terrain et la nécessité de travailler ensemble. La transversalité de nos missions par rapport aux publics accueillis.
Qui fait quoi ?
Fracture numérique, dématérialisation.
Non recours aux droits. « Invisibles »
Difficulté pour mobiliser les usagers.
Décalage entre les besoins identifiés et la volonté de la personne.
L'obligation dans le cadre de l'accompagnement.
L'obligation dans le cadre de l'accompagnement RSA.
Système d'aide trop directif.
NR : 1

C. Des questionnements à approfondir

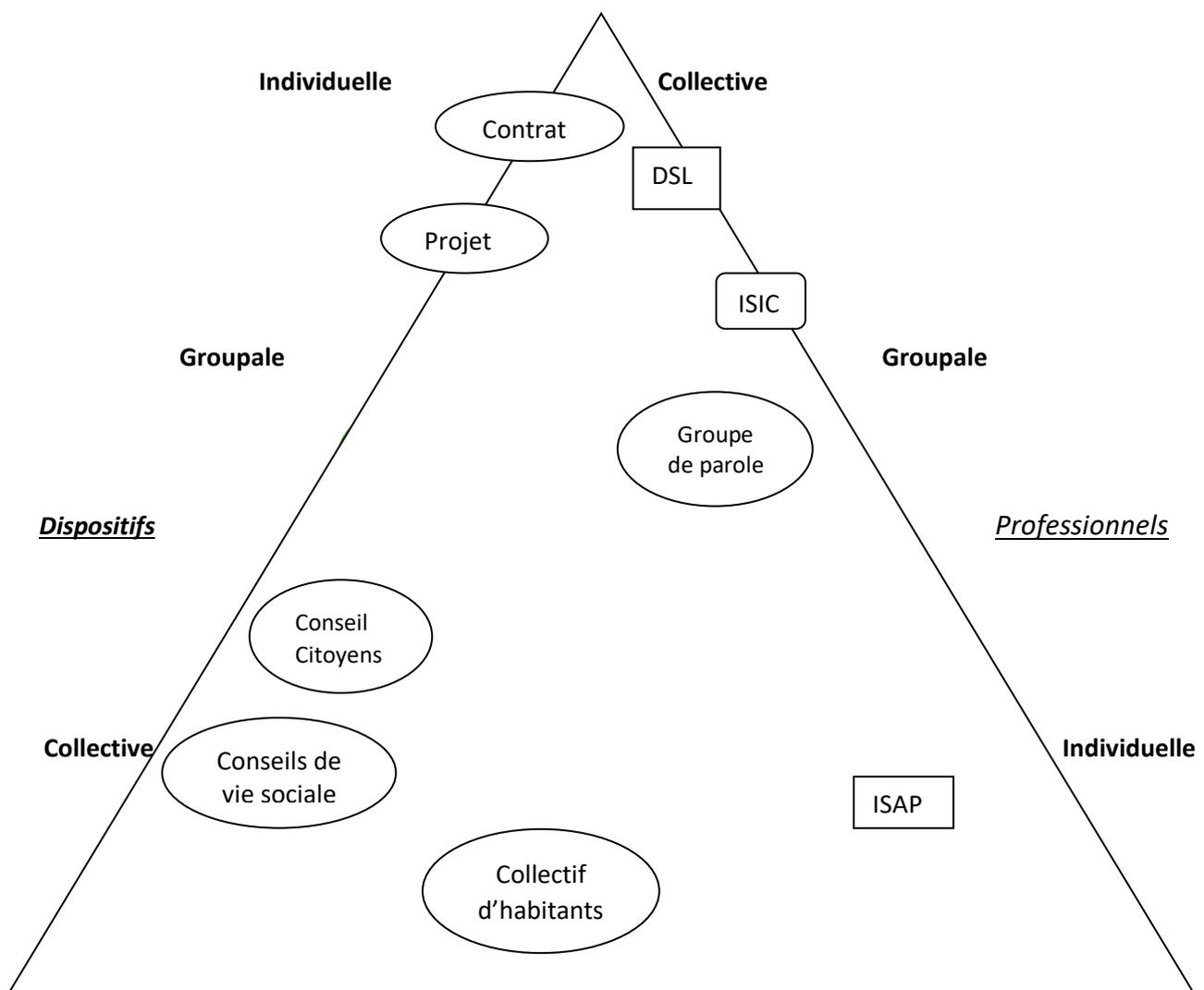
Des définitions à préciser

⁷ - Voir le lien suivant : <https://www.hautsdefrance.fr/pic/>

Le tour de table a mis en évidence la nécessité de clarifier les deux notions centrales : droits des usagers et participation des usagers.

Dans le premier cas il y a une distinction à faire entre les droits sociaux et les droits des usagers. Les droits sociaux vont apporter des réponses aux besoins des individus : logement, revenu, Les droits des usagers vont plus venir réguler les relations entre les usagers et les professionnels et/ou les institutions. Cela va concerner notamment le fait d'être respecté, informé, pris en compte cela concerne donc les relations d'usage. Pour autant ce n'est pas très loin du droit des citoyens, qui vont incorporer notamment des droits politiques. Ces droits des usagers sont accordés aux « ayants droits ». Ils ont d'abord une dimension individuelles, même s'ils peuvent s'exercer collectivement. Cela peut amener à des formes de participation . Sur ce point il serait important de toujours qualifier la participation : de qui, à quoi, pourquoi ? Est-ce que tout en est ? Dans les pratiques du travail social l'utilisateur est toujours sollicité, de manière plus ou moins contrainte selon le registre dans lequel on se trouve. Est-ce que pour autant il y a participation ? Le tableau ci-après propose une première mise en ordre qui sera affinée. On peut souligner que la participation est souvent au service des institutions et des organisations comme si cela permettait de légitimer leur fonctionnement et leur décision.

Esquisse d'une typologie de la participation dans le champ social



Habitants / Usagers**Des obligations inégales.**

Les obligations liées aux droits des usagers sont inégales dans le champ sanitaire et social, car toutes les structures ne sont pas concernées. L'inclusion – ou non- dans le champ des établissements et services sociaux et médico-sociaux est un critère distinctif. Les services départementaux et les CCAS ne sont pas de droit concernés par la loi 2002-2, à moins qu'ils gèrent des structures sociales ou médico-sociales. Cela interroge sur le fait que la loi ne traite pas de manière égale l'ensemble des structures et services du social.

Pour autant il peut sembler important de connaître les droits des usagers et les modalités de participation des partenaires avec lesquels vous travaillez. Cela peut se faire de deux manières :

- Par l'orientation vers des dispositifs existants qui peuvent constituer une aide pour les personnes. On peut citer notamment, la CADA, la CRU, la personne qualifiée, les médiateurs au sein des institutions....
- Par l'orientation vers des formes de participation proposées par vos partenaires. A ce stade il a peu été fait référence aux champs de l'éducation, du logement, du quartier .

Participation : du « plein » au « creux »

La question de la participation est souvent appréhendée « en plein »; elle peut aussi se faire en creux par le biais de la non-participation. C'est sans doute un phénomène à ne pas négliger et à comprendre sachant qu'il peut se présenter sous d'autres formes. Il peut s'agir du non recours aux droits et aux services⁸; il peut aussi s'agir de la fracture numérique⁹, évoquée ; cela peut aussi être appréhendé en termes d'invisibilité sociale¹⁰.

Des pratiques diverses à identifier

Selon les fonctions des unes et des autres et les positions occupées (travailleur social, personnel administratif) les pratiques de participation sont très diverses: RSA, territoires, accueil,Pour autant cette diversité des pratiques peut être combinée avec une vision – ou une conception- unifiée de la participation.

L'analyse des pratiques de participation -en tant que professionnels- peut aussi être enrichie par l'analyse en miroir : que se passe-t-il, pour nous lorsque nous sommes usagers (parents d'élèves, rapports avec les administrations) ? Peut aussi être interrogée la volonté et la capacité de participation des professionnels. Pour autant il ne faut pas non plus oublier de tenir compte de l'inégale répartition des ressources (capital social et culturel) pour faire face à ces situations.

Des questionnements à reprendre

Un premier questionnement porte sur l'envie, le souhait de participer¹¹ (des usagers) et sur l'énergie qu'ils peuvent mobiliser pour ce faire.

⁸ - Voir les travaux de l'ODENORE.

⁹ - Voir notamment les travaux d'Emmaus Connect

¹⁰ - Voir les travaux de l'ONPES.

¹¹ - Sans doute pourrait-on retourner la question en direction des intervenants sociaux

La question de la participation ne peut être dissociée de la responsabilité. Qui est responsable de quoi et pourquoi y-a-t-il cette demande de participation – voire parfois cette injonction.

Est revenue à plusieurs reprises la question de la limite de la participation : jusqu'où l'utilisateur peut/veut participer ? Cette question est intéressante et peut être reprise par l'analyse des risques : quels risques prend on en faisant participer ? Considère-t-on que la participation est un jeu à somme nulle, un jeu gagnant/gagnant ou perdant/perdant.

La question des positions, des places et des postures (en partant du principe que ce sont trois notions distinctes) est centrale dans l'analyse. En quoi les intentions, les injonctions et les pratiques de participation viennent interroger ces trois éléments. ?

Les démarches de participation sont rarement des démarches isolées. Elles vont solliciter alors nos capacités à travailler ensemble, que ce soit au sein de sa propre organisation (le travail ensemble intra organisationnel) ou avec d'autres organisations (le travail ensemble inter organisationnel¹²).

Des freins à analyser

Une question posée portait sur les freins à la participation. La thématique des droits et devoirs génère souvent, à tort ou à raison, un sentiment d'obligation qui va induire une certaine forme de participation.

Les freins peuvent être aussi dans les craintes des organisations et de leur personnel, voire aussi dans les compétences de chacun .

Des facteurs favorables

Symétriquement il est important d'identifier les facteurs qui peuvent favoriser la participation. La rencontre de volontés, l'établissement d'une relation de confiance, la connaissance des personnes et de leurs besoins ont été notamment évoqués. De même , et en écho à ce qui a été dit plus haut, la faculté de décalage de la part du professionnel est importante : participer avec des habitants à un atelier théâtre, à une préparation d'un repas au centre social vont permettre de faire ce pas de côté qui permet de remettre en question , voire de modifier, les représentations.

L'identification de ces éléments permet aussi de comprendre pourquoi c'est compliqué car cela suppose de ne pas être pris dans des contraintes de « gestion de portefeuille », d'obligations conventionnelles à atteindre.... Toutes les structures et tous les professionnels n'ont sans doute pas les mêmes latitudes pour développer ces pratiques.

¹² Sur ce point voir nos deux articles FOURDRIGNIER, M. (2010). De nouvelles formes de travail ensemble ? *Travail Emploi Formation* (T.E.F.). Université Libre de Bruxelles, n° 9, pp 7-29.
FOURDRIGNIER, M. (2016). Les coopérations, de nouvelles transactions dans le travail social ? *Pensée Plurielle*, 3, n° 43, pp 23-35.

Document 3 : Les droits des usagers issus de la loi du 2 janvier 2002.

Les droits des usagers ont, notamment, été formalisés dans la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Depuis lors de nombreuses modifications ont été introduites. Ci-dessous figurent les articles d'origine, modifiés ou non, et les articles créés depuis lors.

CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES.

[Code de l'action sociale et des familles](#)

[Partie législative](#)

[Livre III : Action sociale et médico-sociale mise en oeuvre par des établissements et des services](#)

[Titre Ier : Etablissements et services soumis à autorisation](#)

[Chapitre Ier : Dispositions générales](#)

Section 2 : Droits des usagers

Trois apports :

A. La reconnaissance de droits

1. Article L311-3 [En savoir plus sur cet article...](#)

Modifié par [LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 27](#)

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

2. Article L311-9 En savoir plus sur cet article...

Modifié par [LOI n°2009-323 du 25 mars 2009 - art. 69](#)

En vue d'assurer le respect du droit à une vie familiale des membres des familles accueillies dans les établissements ou services mentionnés aux 1°, 8° et 13° du I de l'article [L. 312-1](#), ces établissements ou services doivent rechercher une solution évitant la séparation de ces personnes ou, si une telle solution ne peut être trouvée, établir, de concert avec les personnes accueillies, un projet propre à permettre leur réunion dans les plus brefs délais, et assurer le suivi de ce projet jusqu'à ce qu'il aboutisse.

Dans ce but, chaque plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile évalue les besoins en accueil familial du département et prévoit les moyens pour y répondre.

B. La production et la remise de documents

3. Article L311-4 En savoir plus sur cet article...

Modifié par [LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 27](#)

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à [l'article L. 311-3](#) et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à [l'article L. 6121-7 du code de la santé publique](#) ; la charte est affichée dans l'établissement ou le service ;

b) Le règlement de fonctionnement défini à [l'article L. 311-7](#).

Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie. En cas de mesure de protection juridique, les droits de la personne accueillie sont exercés dans les conditions prévues au titre XI du livre Ier du code civil. Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement ou de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

Lors de la conclusion du contrat de séjour, dans un entretien hors de la présence de toute autre personne, sauf si la personne accueillie choisit de se faire accompagner par la personne de confiance désignée en application de l'article L. 311-5-1 du présent code, le directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui recherche, chaque fois que nécessaire avec la participation du médecin coordonnateur de l'établissement, le consentement de la personne à être accueillie, sous réserve de l'application du dernier alinéa de [l'article 459-2 du code civil](#). Il l'informe de ses droits et s'assure de leur compréhension par la personne accueillie. Préalablement à l'entretien, dans des conditions définies par décret, il l'informe de la possibilité de désigner une personne de confiance, définie à l'article L. 311-5-1 du présent code.

L'établissement de santé, l'établissement ou le service social ou médico-social qui a pris en charge la personne accueillie préalablement à son séjour dans l'établissement mentionné au cinquième alinéa du présent article transmet audit établissement le nom et les coordonnées de sa personne de confiance si elle en a désigné une.

Le contenu minimal du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements, de services et de personnes accueillies.

Lorsqu'il est conclu dans les établissements et services d'aide par le travail mentionnés au a du 5° du I de l'article L. 312-1, le contrat de séjour prévu à l'alinéa précédent est dénommé " contrat de soutien et d'aide par le travail ". Ce contrat doit être conforme à un modèle de contrat établi par décret.

4. Article L311-4-1 En savoir plus sur cet article...

Créé par [LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 27](#)

I.-Lorsqu'il est conclu dans un des établissements d'hébergement relevant du 6° du I de l'article L. 312-1, y compris ceux énumérés à l'article L. 342-1, le contrat de séjour peut comporter une annexe, dont le contenu et les modalités d'élaboration sont prévues par décret, qui définit les mesures particulières à prendre, autres que celles définies au règlement de fonctionnement, pour assurer l'intégrité physique et la sécurité de la personne et pour soutenir l'exercice de sa liberté d'aller et venir. Ces mesures ne sont prévues que dans l'intérêt des personnes accueillies, si elles s'avèrent strictement nécessaires, et ne doivent pas être disproportionnées par rapport aux risques encourus. Elles sont définies après examen du résident et au terme d'une procédure collégiale mise en œuvre à l'initiative du médecin coordonnateur de l'établissement ou, en cas d'empêchement du médecin coordonnateur, du médecin traitant. Cette procédure associe l'ensemble des représentants de l'équipe médico-sociale de l'établissement afin de réaliser une évaluation pluridisciplinaire des bénéfices et des risques des mesures envisagées. Le contenu de l'annexe peut être révisé à tout moment, selon la même procédure, à l'initiative du résident, du directeur de l'établissement ou du médecin coordonnateur ou, à défaut de médecin coordonnateur, du médecin traitant, ou sur proposition de la personne de confiance désignée en application de l'article L. 311-5-1.

II.-La personne accueillie ou, le cas échéant, son représentant légal peut exercer par écrit un droit de rétractation dans les quinze jours qui suivent la signature du contrat, ou l'admission si celle-ci est postérieure, sans qu'aucun délai de préavis puisse lui être opposé et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée de séjour effectif. Dans le cas où il existe

une mesure de protection juridique, les droits de la personne accueillie sont exercés dans les conditions prévues au titre XI du livre Ier du code civil.

Passé le délai de rétractation, la personne accueillie ou, le cas échéant, son représentant légal, dans le respect du même titre XI du livre Ier du code civil, peut résilier le contrat de séjour par écrit à tout moment. A compter de la notification de sa décision de résiliation au gestionnaire de l'établissement, elle dispose d'un délai de réflexion de quarante-huit heures pendant lequel elle peut retirer cette décision sans avoir à justifier d'un motif. Ce délai de réflexion s'impute sur le délai de préavis qui peut lui être opposé. Le délai de préavis doit être prévu au contrat. Il ne peut excéder une durée prévue par décret.

III.-La résiliation du contrat par le gestionnaire de l'établissement ne peut intervenir que dans les cas suivants :

1° En cas d'inexécution par la personne accueillie d'une obligation lui incombant au titre de son contrat ou de manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement de l'établissement, sauf lorsqu'un avis médical constate que cette inexécution ou ce manquement résulte de l'altération des facultés mentales ou corporelles de la personne accueillie ;

2° En cas de cessation totale d'activité de l'établissement ;

3° Dans le cas où la personne accueillie cesse de remplir les conditions d'admission dans l'établissement, lorsque son état de santé nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles dans cet établissement, après que le gestionnaire s'est assuré que la personne dispose d'une solution d'accueil adaptée.

IV.-La durée du délai de préavis applicable à la résiliation du contrat par le gestionnaire de l'établissement est prévue par le décret mentionné au second alinéa du II. Elle ne peut être inférieure à la durée maximale du délai de préavis applicable à la résiliation du contrat à la demande de la personne accueillie ou de son représentant légal en application de ce même second alinéa.

5. Article L311-7 En savoir plus sur cet article...

Créé par [Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 - art. 11 JORF 3 janvier 2002](#)

Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en oeuvre d'une autre forme de participation.

Les dispositions minimales devant figurer dans ce règlement ainsi que les modalités de son établissement et de sa révision sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

6. Article L311-7-1 En savoir plus sur cet article...

Créé par [LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 119](#)

Dans les établissements mentionnés au 6° du I de l'article [L. 312-1](#), un état des lieux contradictoire est réalisé à l'entrée et à la sortie du résident.

Les lieux occupés doivent être rendus tels qu'ils ont été reçus suivant cet état des lieux contradictoire, excepté ce qui a été dégradé par vétusté.

7. Article L311-8 En savoir plus sur cet article...

Modifié par [LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 58 \(V\)](#)

Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Le cas échéant, ce projet identifie les services de l'établissement ou du service social ou médico-social au sein desquels sont dispensés des soins palliatifs et précise les mesures qui doivent être prises en application des dispositions des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens mentionnés à [l'article L. 313-12](#). Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en oeuvre d'une autre forme de participation.

C. La création et la mise en œuvre d'instances

8. Article L311-5 En savoir plus sur cet article...

Modifié par [LOI n°2013-403 du 17 mai 2013 - art. 1 \(V\)](#)

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

9. Article L311-5-1 En savoir plus sur cet article...

Créé par [LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 27](#)

Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance dans les conditions définies au premier alinéa de l'article [L. 1111-6](#) du code de la santé publique. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement. Lors de cette désignation, la personne accueillie peut indiquer expressément, dans le respect des conditions prévues au même article L. 1111-6, que cette personne de confiance exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée audit article L. 1111-6, selon les modalités précisées par le même code.

La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lorsqu'une mesure de protection judiciaire est ordonnée et que le juge ou le conseil de famille, s'il a été constitué, autorise la personne chargée de la protection à représenter ou à assister le majeur pour les actes relatifs à sa personne en application du deuxième alinéa de l'article [459](#) du code civil, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il est constitué, ou à défaut du juge des tutelles. Lorsque la personne de confiance est désignée antérieurement au prononcé d'une telle mesure de protection judiciaire, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut soit confirmer sa mission, soit la révoquer.

10. Article L311-6 En savoir plus sur cet article...

Modifié par [LOI n°2014-366 du 24 mars 2014 - art. 40](#)

Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation. Les catégories d'établissements ou de services qui doivent mettre en oeuvre obligatoirement le conseil de la vie sociale sont précisées par décret.

Le présent article s'applique également aux établissements et services assurant l'accueil, l'évaluation, le soutien, l'hébergement et l'accompagnement des personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de [l'article L. 345-2-4](#) et ne relevant pas du régime du 8° du I de [l'article L. 312-1](#).

Le décret précise également, d'une part, la composition et les compétences de ce conseil et, d'autre part, les autres formes de participation possibles.

Document 4 : La personne qualifiée

La personne qualifiée informe et aide les usagers à faire valoir leurs droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuels situations de maltraitance et assure un véritable rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou service.

La liste des personnes qualifiées par département est établie conjointement par l'ARS, la préfecture de région et le Conseil départemental.

Les missions de la personne qualifiée

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service médico-social (ou son représentant légal) peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'usager ;
- le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement) ;
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- la confidentialité des données concernant l'usager ;
- l'accès à l'information ;
- l'information sur les droits fondamentaux, les protections particulières légales et contractuelles et les recours dont l'usager bénéficie ;
- la participation directe de l'usager ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

La personne qualifiée informe l'usager qui demande de l'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer (art R 311-2 du code de l'action sociale et des familles).

La personne qualifiée n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement d'accueil, ni de l'administration mais elle dispose d'une capacité d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers. En effet, elle rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

Elle peut également informer la personne ou l'organisme gestionnaire. Elle ne peut pas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'usager.

Dans quels établissements peut intervenir la personne qualifiée ?

La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux (définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles), notamment concernant :

- **les personnes âgées** : EHPAD, service d'aide aux personnes âgées, unité de soins de longue durée...
- **les personnes en situation de handicap** : foyer d'accueil médicalisé, établissement et service d'aide par le travail...
- **les personnes en difficultés sociales ou spécifiques** : centre d'hébergement ou de réinsertion sociale, centre d'accueil

et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue...

- **les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire :** service d'AEMO, centre maternel, maison d'enfant à caractère social....

Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?

Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale. Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager.

La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'usager qui la sollicite.

Source : <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/quest-ce-quune-personne-qualifiee>

Document 5 : La démocratie en santé et les droits des usagers du système de santé

Sur son site l'agence Régionale de Santé Hauts de France a un onglet dédié à la « Démocratie en santé ». Quatre items sont présents : CRSA, CTS, Droits des usagers ; Initiatives régionales.

I- Les instances de démocratie en santé

A. La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA).

« Parlement régional de la santé », la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) est une instance majeure de la démocratie sanitaire. En effet, elle est un lieu d'expression et de propositions traitant des besoins en santé de la région et des actions à mettre en place pour améliorer la santé de la population et pour développer l'efficacité du système de santé. Parmi les commissions spécialisées l'une est consacrée aux prises en charge et accompagnements médico-sociaux, l'autre aux droits des usagers du système de santé.

B. Le Conseil territorial de santé (CTS)

C'est une instance locale de démocratie en santé. Lieu d'expression et de proposition qui s'inscrit dans la proximité, le Conseil territorial de santé vise à faire dialoguer l'ensemble des acteurs de la santé, sous une forme renouvelée, pour mieux cerner les besoins des territoires et pour permettre l'émergence d'une expertise partagée. Le CTS joue ainsi un rôle essentiel dans Le Conseil territorial de santé (CTS) est constitué sur un territoire de démocratie sanitaire (ils sont au nombre de six dans les Hauts de France.

II- La Commission des Usagers

Références :

- Article L1112-3 du Code de la Santé Publique modifié par la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 183
- Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge et modifiant le code de la santé publique (partie Réglementaire).
- Elle a été, à l'origine, créée par la loi du 4 mars 2002 (art 16). Les missions de la CRUQPC ont été définies dans un décret du 2 mars 2005.

Article L1112-3 du Code de la Santé Publique

(...) Dans chaque établissement de santé, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. A cette fin, elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

- La loi du 26 janvier 2016 a modifié cet article

« Dans chaque établissement de santé, une commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Elle peut être présidée par un représentant des usagers.

Lorsqu'elle est saisie par une personne faisant l'objet de soins psychiatriques en application des articles L. 3212-1 ou L. 3213-1, la commission peut confier l'instruction de la demande à la commission prévue à l'article L. 3222-5.

La commission des usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Un décret en Conseil d'Etat prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

- La CDU dispose de **nouvelles compétences par rapport aux CRUQPC** :
 - Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
 - Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME) ;
 - Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données ;

- Être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement ;
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles.
- Elle continue d'être informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

III- Le label « droits des usagers du système de santé »

Source : INSTRUCTION N° DGOS/SR3/DGS/ DDUAJE /DGCS/2A/2017/290 du 5 octobre 2017 relative à l'édition 2018 du label et concours « droits des usagers de la santé »

Le label « droits des usagers de la santé » a été initié dans le cadre du dispositif « 2011 année des patients et de leurs droits », afin de valoriser les expériences exemplaires et les projets innovants menés en région, en matière de promotion des droits des patients.

Il vise à faire émerger, avec l'appui des agences régionales de santé et l'expertise des instances locales de démocratie sanitaire, des projets exemplaires et innovants, menés par des acteurs de terrain (associations d'usagers, professionnels hospitaliers et libéraux, structures de santé ou médico-sociales, collectivités locales,...). Il complète ainsi les dispositifs institutionnels de la démocratie en santé, en donnant une plus grande visibilité aux initiatives locales et à leur diffusion. Il contribue à repérer les « bonnes pratiques » susceptibles d'éclairer autrement la réalité de l'application des droits des usagers dans les territoires.

Document 6 : Les droits et devoirs du bénéficiaire du RSA.

Source : CASF, Livre II : Différentes formes d'aide et d'action sociales. Titre VI. Lutte contre la pauvreté et les exclusions. Chapitre II : Revenu de solidarité active. Section 3 : Droits et devoirs du bénéficiaire du revenu de solidarité active

1. Article L262-27 Modifié par LOI n°2008-1249 du 1er décembre 2008 - art. 3

Le bénéficiaire du revenu de solidarité active a **droit à un accompagnement social et professionnel** adapté à ses besoins et organisé par un référent unique. Pour l'application de la présente section, les mêmes droits et devoirs s'appliquent au bénéficiaire et à son conjoint, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité, qui signent chacun le projet ou l'un des contrats mentionnés aux [articles L. 262-34 à L. 262-36](#).

Le bénéficiaire, lorsqu'il n'est pas tenu aux obligations définies à l'article [L. 262-28](#), peut solliciter chaque année un rendez-vous auprès des organismes mentionnés à [l'article L. 262-29](#) pour évoquer les conditions permettant l'amélioration de sa situation professionnelle.

2. Article L262-28 Modifié par LOI n°2015-994 du 17 août 2015 - art. 58

Le bénéficiaire du revenu de solidarité active est tenu, lorsqu'il est sans emploi ou ne tire de l'exercice d'une activité professionnelle que des revenus inférieurs à une limite fixée par décret, **de rechercher un emploi, d'entreprendre les démarches nécessaires à la création de sa propre activité ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle.**

Pour les bénéficiaires du revenu de solidarité active titulaires d'un des revenus de remplacement prévus à [l'article L. 5421-2 du code du travail](#), le respect des obligations mentionnées à [l'article L. 5421-3](#) du même code vaut respect des règles prévues par la présente section.

Les obligations auxquelles est tenu, au titre du présent article, le bénéficiaire ayant droit à la majoration mentionnée à [l'article L. 262-9](#) du présent code tiennent compte des sujétions particulières, notamment en matière de garde d'enfants, auxquelles celui-ci est astreint.

3. Article L262-34. Modifié par LOI n°2008-1249 du 1er décembre 2008 - art. 3

Le bénéficiaire du revenu de solidarité active orienté vers l'institution mentionnée à [l'article L. 5312-1 du code du travail](#) **élabore conjointement avec le référent désigné** au sein de cette institution ou d'un autre organisme participant au service public de l'emploi le projet personnalisé d'accès à l'emploi mentionné à [l'article L. 5411-6-1](#) du même code.

4. Article L262-36. Modifié par LOI n°2013-403 du 17 mai 2013 - art. 1 (V)

Le bénéficiaire du revenu de solidarité active ayant fait l'objet de l'orientation mentionnée au 2° de [l'article L. 262-29](#) conclut avec le département, représenté par le président du conseil départemental, sous un délai de deux mois après cette orientation, **un contrat librement débattu** énumérant leurs engagements réciproques en matière d'insertion sociale ou professionnelle.

Le département peut, par convention, confier la conclusion du contrat prévu au présent article ainsi que les missions d'insertion qui en découlent à une autre collectivité territoriale, à un groupement de collectivités territoriales ou à l'un des organismes mentionnés à [l'article L. 262-15](#).

5. Article L262-39. Modifié par LOI n°2013-403 du 17 mai 2013 - art. 1 (V)

Le président du conseil départemental constitue des équipes pluridisciplinaires composées notamment de professionnels de l'insertion sociale et professionnelle, en particulier des agents de l'institution mentionnée à l'[article L. 5312-1 du code du travail](#) dans des conditions précisées par la convention mentionnée à l'[article L. 262-32](#) du présent code, de représentants du département et des maisons de l'emploi ou, à défaut, des personnes morales gestionnaires des plans locaux pluriannuels pour l'insertion et l'emploi et de représentants des bénéficiaires du revenu de solidarité active.

Les équipes pluridisciplinaires sont consultées préalablement aux décisions de réorientation vers les organismes d'insertion sociale ou professionnelle et de réduction ou de suspension, prises au titre de l'[article L. 262-37](#), du revenu de solidarité active qui affectent le bénéficiaire.

Les équipes pluridisciplinaires¹³

Le conseil général met en place des équipes pluridisciplinaires. Elles sont consultées préalablement aux décisions de réorientation des allocataires et de réduction ou de suspension du RSA faisant suite au non-respect d'une obligation liée aux droits et devoirs ou un refus de se soumettre aux contrôles.

Ces équipes pluridisciplinaires sont composées notamment de professionnels de l'insertion sociale et professionnelle, en particulier des agents de Pôle emploi, de représentants du département et des maisons de l'emploi ou, à défaut, des personnes morales gestionnaires des plans locaux pluriannuels pour l'insertion et l'emploi (PLIE) et de représentants des bénéficiaires du revenu de solidarité active. Chaque département prévoit des modalités spécifiques pour inviter des bénéficiaires du RSA à siéger dans les équipes pluridisciplinaires.

La participation des bénéficiaires du RSA aux politiques d'insertion

La participation des bénéficiaires à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation du dispositif RSA est autorisée et même encouragée par la loi.

Les bénéficiaires du RSA intéressés par ces aspects peuvent se renseigner auprès de leur référent ou des services du conseil général.

Le département du Val d'Oise a , par exemple, défini une charte déontologique des équipes pluridisciplinaires du Val d'Oise

http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/95_cd_valdoise_rsa_charte_deontologique.pdf

¹³ - Extrait du document : Comment s'organisent les politiques d'insertion à destination des bénéficiaires du RSA ? 2.12.2014. <http://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/droits-et-aides/le-revenu-de-solidarite-active-rsa/article/comment-s-organisent-les-politiques-d-insertion-a-destination-des-beneficiaires>

Document 7 : Le projet pour l'enfant dans le cadre de la protection de l'enfance.

Source : CASF, Livre II : Différentes formes d'aide et d'action sociales. Titre II. Enfance. Chapitre III : Droits des familles dans leurs rapports avec les services de l'aide sociale à l'enfance.

1. Article L223-1 Modifié par [LOI n°2016-297 du 14 mars 2016 - art. 21 et 26](#)

Toute personne qui demande une prestation prévue au présent titre ou qui en bénéficie est **informée** par les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance des conditions d'attribution et des conséquences de cette prestation sur les droits et obligations de l'enfant et de son représentant légal.

Elle peut être accompagnée de la personne de son choix, représentant ou non une association, dans ses démarches auprès du service. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de proposer également un entretien individuel dans l'intérêt du demandeur.

Le deuxième alinéa s'applique en outre aux démarches du père, de la mère, de toute autre personne exerçant l'autorité parentale ou du tuteur, auprès des services et établissements accueillant les mineurs mentionnés aux 1° et 3° de l'article [L. 222-5](#).

L'attribution d'une ou plusieurs prestations prévues au présent titre est précédée d'une évaluation de la situation prenant en compte l'état du mineur, la situation de la famille et les aides auxquelles elle peut faire appel dans son environnement.

Le président du conseil départemental met en place une commission pluridisciplinaire et pluri-institutionnelle chargée d'examiner, sur la base des rapports prévus à l'article [L. 223-5](#), la situation des enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance depuis plus d'un an lorsqu'il existe un risque de délaissement parental ou lorsque le statut juridique de l'enfant paraît inadapté à ses besoins. La commission examine tous les six mois la situation des enfants de moins de deux ans. Sont associés à l'examen de la situation de l'enfant son référent éducatif et la personne physique qui l'accueille ou l'accompagne au quotidien. La commission peut formuler un avis au président du conseil départemental sur le projet pour l'enfant mentionné à l'article [L. 223-1-1](#). Cet avis est remis à chacune des personnes morales ou physiques auxquelles le projet pour l'enfant est remis et au juge, lorsque celui-ci est saisi. Les membres de cette commission sont soumis au secret professionnel, selon les modalités prévues aux articles [L. 221-6](#) et [L. 226-2-2](#). Sa composition et son fonctionnement sont fixés par décret.

Sur la base des informations dont il dispose, le président du conseil départemental veille à assurer le suivi et, dans la mesure du possible, la continuité des interventions mises en oeuvre pour un enfant et sa famille au titre de la protection de l'enfance.

2. Article L223-1-1. Créé par [LOI n°2016-297 du 14 mars 2016 - art. 21](#)

Il est établi, pour chaque mineur bénéficiant d'une prestation d'aide sociale à l'enfance, hors aides financières, ou d'une mesure de protection judiciaire, un document unique intitulé " projet pour l'enfant ", qui vise à garantir son développement physique, psychique, affectif, intellectuel et social. Ce document accompagne le mineur tout au long de son parcours au titre de la protection de l'enfance.

Le projet pour l'enfant est construit en cohérence avec les objectifs fixés dans la décision administrative ou judiciaire le concernant. Dans une approche pluridisciplinaire, ce document détermine la nature et les objectifs des interventions menées en direction du mineur, de ses parents et de son environnement, leur délai de mise en oeuvre, leur durée, le rôle du ou des parents et, le cas échéant, des tiers intervenant auprès du mineur ; il mentionne, en outre, l'identité du référent du mineur.

Le projet pour l'enfant prend en compte les relations personnelles entre les frères et sœurs, lorsqu'elles existent, afin d'éviter les séparations, sauf si cela n'est pas possible ou si l'intérêt de l'enfant commande une autre solution.

L'élaboration du projet pour l'enfant comprend une évaluation médicale et psychologique du mineur afin de détecter les besoins de soins qui doivent être intégrés au document.

Le président du conseil départemental est le garant du projet pour l'enfant, qu'il établit en concertation avec les titulaires de l'autorité parentale et, le cas échéant, avec la personne désignée en tant que tiers digne de confiance ainsi qu'avec toute personne physique ou morale qui s'implique auprès du mineur. Ce dernier est associé à l'établissement du projet pour l'enfant, selon des modalités adaptées à son âge et à sa maturité. Le projet pour l'enfant est remis au mineur et à ses représentants légaux et est communicable à chacune des personnes physiques ou morales qu'il identifie selon les conditions prévues au livre III du code des relations entre le public et l'administration.

Le projet pour l'enfant est transmis au juge lorsque celui-ci est saisi.

Il est mis à jour, sur la base des rapports mentionnés à l'article L. 223-5, afin de tenir compte de l'évolution des besoins fondamentaux de l'enfant. Après chaque mise à jour, il est transmis aux services chargés de mettre en œuvre toute intervention de protection.

Les autres documents relatifs à la prise en charge de l'enfant, notamment le document individuel de prise en charge et le contrat d'accueil dans un établissement, s'articulent avec le projet pour l'enfant.

Un référentiel approuvé par décret définit le contenu du projet pour l'enfant.

Voir aussi le site de l'Observatoire National de la Protection de l'Enfance (ONPE , ex ONED). <https://www.onpe.gouv.fr/>

Document 8 : Les instances de participation et de mobilisation des acteurs dans un projet de territoire

<p>Contrat de projet des centres sociaux</p>	<p>Circulaire CNAF relative aux centres sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un équipement de quartier à vocation sociale globale Ouvert à l'ensemble de la population habitant à proximité, il offre accueil, activités et services à finalité sociale. Il assure une fonction d'animation à la fois globale et locale. La fonction d'animation du centre social exclut la seule juxtaposition d'activités et de services. Ces derniers doivent être en cohérence avec le projet de la structure. Le projet social implique la participation des habitants et la concertation avec les partenaires. • Un équipement à vocation familiale et pluri-générationnelle Lieu de rencontres et d'échanges entre les générations, il favorise le développement des liens familiaux et sociaux et contribue à dynamiser le tissu social. • Un lieu d'animation de la vie sociale Il doit susciter la participation des usagers et des habitants à la définition des besoins, à l'animation locale, aux prises de décisions les concernant. Il a vocation à promouvoir la vie associative. • Un lieu d'interventions sociales concertées et novatrices Compte tenu de son caractère généraliste, le centre social initie une action sociale concertée et négociée avec les différents acteurs locaux. Le centre social a pour vocation de contribuer au partenariat local et de susciter son développement.
<p>Conseils citoyens</p>	<p>Art 7 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine</p>	<p>Article 7</p> <p>I. - Un conseil citoyen est mis en place dans chaque quartier prioritaire de la politique de la ville, sur la base d'un diagnostic des pratiques et des initiatives participatives.</p> <p>Le conseil citoyen est composé, d'une part, d'habitants tirés au sort dans le respect de la parité entre les femmes et les hommes et, d'autre part, de représentants des associations et acteurs locaux.</p> <p>Ces conseils citoyens sont associés à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des contrats de ville.</p>

		<p>Des représentants du conseil citoyen participent à toutes les instances de pilotage du contrat de ville, y compris celles relatives aux projets de renouvellement urbain.</p> <p>Les conseils citoyens exercent leur action en toute indépendance vis-à-vis des pouvoirs publics et inscrivent leur action dans le respect des valeurs de liberté, d'égalité, de fraternité, de laïcité et de neutralité.</p> <p>Dans ce cadre, l'Etat apporte son concours à leur fonctionnement.</p> <p>Le représentant de l'Etat dans le département, après consultation du maire et du président de l'établissement public de coopération intercommunale concernés, reconnaît la composition du conseil citoyen et accorde, si besoin est, la qualité de structure porteuse du conseil citoyen à une personne morale chargée d'assurer le fonctionnement du conseil citoyen.</p> <p>Les contrats de ville définissent un lieu et des moyens dédiés pour le fonctionnement des conseils citoyens ainsi que des actions de formation. Le conseil citoyen peut faire appel à des personnalités extérieures en raison de leur expertise dans les domaines relevant de leur compétence.</p> <p>Les modalités d'application du présent article sont précisées par un arrêté du ministre chargé de la ville. Cet arrêté détermine, en particulier, les garanties de représentativité et d'autonomie des conseils citoyens.</p> <p>II. - A modifié les dispositions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Code général des collectivités territoriales . Art. L2143-1 <p><i>Dans chaque commune soumise à l'obligation de création d'un conseil de quartier, le maire peut décider que le conseil citoyen prévu à l'article 7 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine se substitue au conseil de quartier.</i></p>
--	--	--

Conseil de Quartier	Art 1 de la loi n° 2002-276 du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité	<p>Article L2143-1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créé par Loi n°2002-276 du 27 février 2002 - art. 1 • Modifié par Loi n°2002-276 du 27 février 2002 - art. 23 <p>Dans les communes de 80 000 habitants et plus, le conseil municipal fixe le périmètre de chacun des quartiers constituant la commune.</p> <p>Chacun d'eux est doté d'un conseil de quartier dont le conseil municipal fixe la dénomination, la composition et les modalités de fonctionnement.</p> <p>Les conseils de quartier peuvent être consultés par le maire et peuvent lui faire des propositions sur toute question concernant le quartier ou la ville. Le maire peut les associer à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'évaluation des actions intéressant le quartier, en particulier celles menées au titre de la politique de la ville.</p> <p>Le conseil municipal peut affecter aux conseils de quartier un local et leur allouer chaque année des crédits pour leur fonctionnement.</p> <p>Les communes dont la population est comprise entre 20 000 et 79 999 habitants peuvent appliquer les présentes dispositions. Dans ce cas, les articles L. 2122-2-1 et L. 2122-18-1 s'appliquent.</p>
---------------------	---	--

Document 9 : Une échelle de participation citoyenne

Source : Arnstein, S. Une échelle de participation citoyenne. « A Ladder of Citizen Participation », *Journal of the American Planning Association*, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224.

Il faut considérer qu'il s'agit d'une échelle. Le dernier barreau (n°8) est en haut, le premier échelon (n°1) est en bas

III- POUVOIR EFFECTIF DES CITOYENS (*Degrees of Citizen power*)

- **8. Contrôle citoyen** (*Citizen control*)
- **7. Délégation de pouvoir** (*Delagated power*)
- **6. Partenariat** (*Partnership*)

II. COOPÉRATION SYMBOLIQUE (*Degrees of Tokenism*)

- **5. Conciliation** (*Placation*)
- **4. Consultation** (*Consultation*)
- **3. Information** (*Informing*)

I- NON PARTICIPATION (*Degrees of Non Participation*)

- **2. Thérapie** (*Therapy*)
- **1. Manipulation** (*Manipulation*)

DESCRIPTION DES 8 ÉCHELONS

de l'échelon 1 (Manipulation) à l'échelon 8 (Contrôle citoyen)

- **1. Manipulation** : information biaisée utilisée pour « éduquer » les citoyens en leur donnant l'illusion qu'ils sont impliqués dans un processus qu'ils ne maîtrisent en aucune façon.
- **2. Thérapie** : « traitement » annexe des problèmes rencontrés par les habitants, sans aborder les vrais enjeux.
- **3. Information** : les citoyens reçoivent une vraie information sur les projets en cours, mais ne peuvent pas donner leur avis.
- **4. Consultation** : des enquêtes ou des réunions publiques permettent aux habitants d'exprimer leur opinion sur les changements prévus. On ne tient aucun compte de leur avis.
- **5. Conciliation** : quelques habitants sont admis dans les organes de décision et peuvent avoir une influence sur la réalisation des projets.
- **6. Partenariat** : la prise de décision se fait au travers d'une négociation entre les pouvoirs publics et les citoyens
- **7. Délégation de pouvoir** : le pouvoir central délègue à la communauté locale le pouvoir de décider un programme et de le réaliser.
- **8. Contrôle citoyen** : une communauté locale gère de manière autonome un équipement ou un quartier.

Document 10 : Des définitions et des enjeux de la participation

A. Haut Conseil du Travail Social. (2017). Participation des personnes accompagnées aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux

1- La participation dans les institutions

« L'Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale (ANESM) a retenu quatre formes de participation résultant de la loi du 2 janvier 2002 (...) et y associe « quatre registres théoriques de l'action dans les institutions sociales » :

- le registre de la démocratie représentative, à travers le conseil de la vie sociale ;
- le registre de la participation collective, à travers des groupes d'expression ouverts à toutes les personnes présentes à un moment donné ;
- le registre relatif au pouvoir d'initiative, à travers des groupes d'organisation d'activités, à l'intérieur ou à l'extérieur d'un établissement ou d'un service ;
- le registre de la participation et de l'expression individuelle, telles qu'elles ressortent des enquêtes de satisfaction ». (HCTS, p 11).

2- La participation vue par les disciplines :

- En psychologie sociale : *la participation est un « engagement personnel en tant que membre d'un groupe pour coopérer et faire progresser d'une part le fonctionnement du groupe comme tel, d'autre part la réalisation de sa tâche et de ses objectifs ».*
- Pour les sciences de l'éducation la participation est une « *action éducative et pédagogique qui sollicite le concours, l'adhésion de l'enfant, de l'élève dans les processus de formation et d'enseignement* ».
- En sociologie (...) la participation désigne les manières possibles de mettre en œuvre l'idéal démocratique, le principe d'égalité des citoyens et l'impératif que les personnes en difficultés puissent peser sur les décisions qui les concernent. Trois idéal-types sont distingués : la participation comme action ; la participation comme action collective ; la participation comme mobilisation, fondée sur l'idée de coproduction entre les décideurs, les professionnels et les personnes en difficulté. (HCTS).

3- La participation dans l'action sociale :

- Dans l'action sociale et le travail social, la participation est définie comme celle qui associe les personnes en précarité et celles chargées de les accompagner ou d'orienter les politiques publiques.
- Le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) définit le terme de participation de la façon suivante : « *De manière générale, le terme "participation" désigne des tentatives de donner un rôle aux individus dans une prise de décision affectant une communauté. Au niveau de la mise en œuvre de politiques, l'expression "participation" renvoie au fait de prendre part à une action collective. Pour les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale, participer représente une occasion de donner son avis, de faire connaître ses conditions de vie, de témoigner de son expérience.*

B. Zask, Joëlle. (2011). Participer. Essai sur les formes démocratiques de la participation. Editions Le Bord de l'eau, 328 p.

L'auteur se propose de faire un inventaire des figures de la participation. Pour ce faire elle décompose la participation en trois types d'expériences : prendre part, apporter une part, et recevoir une part.

- Participer signifie prendre part comme un convive participe à un dîner, un étudiant à un cours, un citoyen à une commission.
- Cela signifie aussi contribuer, comme dans l'expression « participer à un cadeau ».
- Finalement cela signifie bénéficier, comme dans l'expression « participer aux bénéfices d'une entreprise ». (p 11, 12) .

« L'ensemble de cette étude consiste donc en la défense d'une étroite combinaison entre prendre part, bénéficier et contribuer. Je propose de considérer que leur désunion est la source de toutes les injustices, que leur réciprocité est un idéal dont la participation est l'emblème et que ce que l'on appelle « démocratie » est cette « forme de vie » tantôt sociale, tantôt culturelle, tantôt politique, qui garantit, protège et restaure en diverses circonstances leur réciprocité car tel est son office ». (p 14).

Dans un article récent, un auteur, Marcel Jaeger, reprend cette présentation de la manière suivante¹⁴ :

« D'emblée, souligne Joëlle Zask, il existe une différence radicale entre « faire partie », objectivement, d'un groupe, au sens d'une appartenance qui peut être passive, et « prendre part » à un groupe dans lequel une activité menée en commun est centrée sur une finalité. Dans le premier cas, le groupe préexiste à l'individu et s'impose à lui. En un sens, il participe ; pour autant, l'institué l'emporte très largement sur l'instituant ; dans l'autre, le fonctionnement du groupe est conditionné par des visées communes ou simplement par le désir d'être ensemble. Mais si la participation est plus significative, elle reste encore limitée : elle assure la pérennité du fonctionnement du groupe, maintient une structure stable tout en autorisant une certaine souplesse. La participation favorise ici la régulation de l'existant. C'est encore différent du fait d'« apporter une part », en contribuant par son action personnelle à la dynamique collective, en permettant cette fois un changement social. En retour, les individus sont eux-mêmes appelés à changer en recevant une part des apports du collectif. La participation fait alors « apparaître cette strate des relations continûment remodelée et redéfinie par les contributions individuelles ».

C. Monbeig, Michel. (2007). L'impossible démocratie participative. Pensée plurielle, 2, n° 15, pp 29-47.

« La participation est un ensemble d'activités ou d'actions visant à permettre aux habitants des quartiers d'habitat social éligibles dans le cadre du contrat de ville, de prendre part effectivement à la construction et à la mise en œuvre de l'action publique. Pour prendre part, il faut décliner des conditions nécessaires et suffisantes. Il faut donc pour que cette définition soit complète préciser que l'association effective des habitants s'organise à partir de quatre dimensions :

- l'information

¹⁴ Jaeger, Marcel. (2017). Les nouvelles formes de participation des personnes accompagnées dans les instances de gouvernance et dans les formations. Vie sociale, 3 , n° 19, p. 13-25.

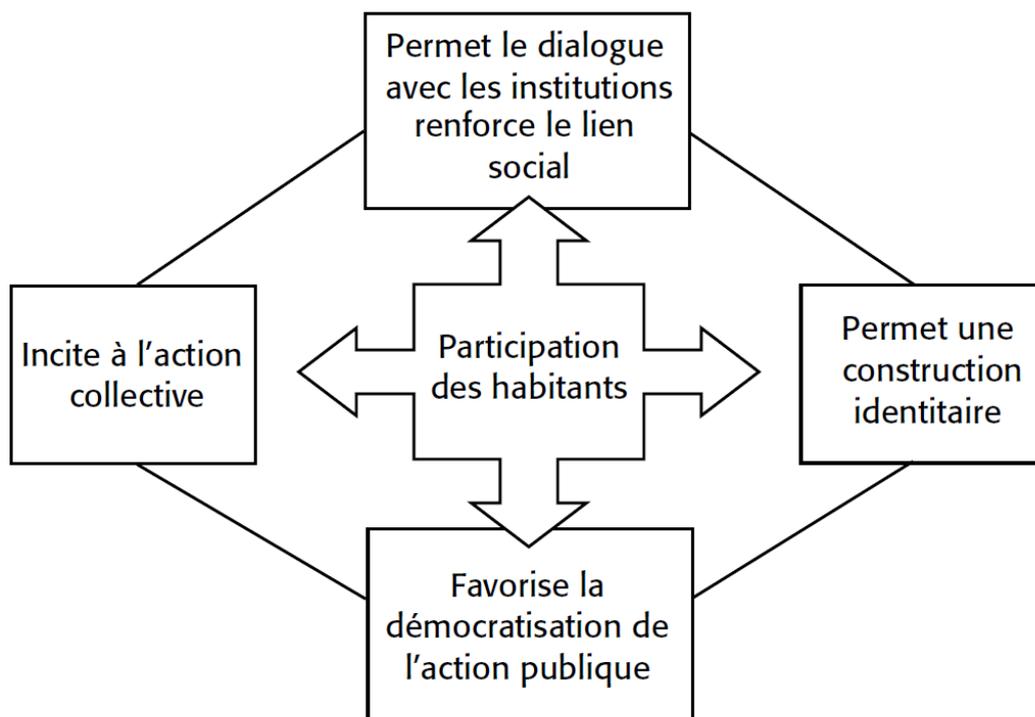
- la consultation
- l'implication
- l'évaluation

– L'information vise à communiquer et à informer les habitants concernés des modalités pratiques de la politique qui sera menée. Cette information est un préalable à la connaissance indispensable à toutes actions publiques ; les modalités concrètes peuvent prendre là différentes formes : bulletin municipal, réunion publique, courriers...

– La consultation est la deuxième dimension visant à prendre en compte par des moyens appropriés l'avis des habitants concernés sur une question, un problème, une suggestion ou une décision que souhaiteraient prendre les autorités, et à intégrer ces opinions dans la décision terminale ; les modalités là sont plus réduites, elles peuvent aller de l'enquête d'opinion à des forums citoyens en passant par les enquêtes d'utilité publique.

– L'implication vise à permettre l'association effective d'habitants à la réalisation concrète des actions ; là, la forme revêt sans doute de l'importance. L'implication vise à permettre l'expérimentation, l'innovation... la réalisation peut se faire sous forme hybride, c'est-à-dire de manière conjointe avec des opérateurs institutionnalisés, des administrations... ou par la seule action d'habitants réunis en collectifs ou en associations.

– L'évaluation est la clé de voûte de ce dispositif complexe, qui permet à chacun des habitants ayant participé à l'action de faire le point sur l'effectivité de ce qui a été énoncé, réalisé... L'évaluation est certainement à ce jour le moyen le plus démocratique pour intégrer de manière significative les habitants des quartiers concernés.



Document 11 : Empowerment et Développement du pouvoir d'agir.

A. L'autodétermination

Source : PLUSS, Michel.(2016). Facteurs clefs destinés à favoriser l'autonomie et l'autodétermination des usagers. Pratiques en santé mentale, n° 3, 21-24.

C'est la capacité d'une personne à « décider de son destin ou de sa vie sans influences externes indues ». Elle est reliée à l'autonomie personnelle et représente le droit et la capacité d'une personne à se gouverner et avoir du contrôle sur sa vie (Weymeyer et Lachapelle).

L'auto-détermination est donc la pleine expression de l' « empowerment », de la reprise de pouvoir sur sa propre vie.

B. L'empowerment

La notion d'empowerment permet de qualifier un ensemble de pratiques caractérisées par la recherche d'un processus d'autonomisation des usagers et une transformation des relations entre ces derniers et les professionnels ». (Bacqué, Biewener, 2015, p 21-22).

La thématique de l'empowerment est adoptée par la psychologie communautaire qui commence à se structurer comme discipline aux Etats Unis à partir du milieu des années 1960. (...) La psychologie communautaire cherche à se dégager d'une approche uniquement individuelle pour prendre en compte les déterminants sociaux et communautaires de la santé. Elle met en avant les causes structurelles des maladies mentales liées aux inégalités et aux formes de domination qui traversent la société. Elle entend développer des relations plus égalitaires entre professionnels et usagers. (...) IL s'agit, comme pour le travail social, de reconnaître la compétence des usagers/patients, de transformer en conséquence les services de santé et de trouver des alternatives à l'hospitalisation ». (Bacqué, Biewener, 2015, p 42-43).

C. Le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA).

Traduction française d' « empowerment » Le pouvoir d'agir (*empowerment*) désigne à la fois :

- un **processus** par lequel les individus, les groupes, les organisations et les communautés acquièrent la capacité d'exercer un pouvoir;
- un **état** qui désigne la capacité d'exercer un pouvoir;
- une **approche** d'intervention sociale et communautaire visant à soutenir le développement de cette capacité.

Être en situation de pouvoir d'agir (état) sur une question qui nous préoccupe ou sur un enjeu qui est significatif à nos yeux, c'est posséder la capacité de: **choisir** librement (requiert la présence d'au moins une alternative);

transformer son choix en une **décision** (requiert la capacité d'analyser et de s'engager);
agir en fonction de sa décision (requiert souvent des ressources et d'être prêt à assumer les conséquences de l'action).

Avoir une emprise requiert, chez l'individu, le groupe, l'organisation ou la communauté concerné, une capacité d'agir concrètement et de façon autonome. Or, le mot anglais *empowerment* est justement utilisé pour désigner cette finalité, ainsi que le processus pour l'atteindre. En français, le terme **développement du pouvoir d'agir** identifie donc ce processus.

Source : http://www.mobilisation-communaut.es.qc.ca/6_48_le-pouvoir-d-agir-empowerment.aspx

Jouffray, Claire. Étienne, Catherine. (2017). Vous avez dit participation ? Apports de l'approche centrée sur le dpa-pc sur cette question », *Vie sociale*, 3, n° 19, p. 107-125.

Voir le site de l'association nationale pour le développement du pouvoir d'agir individuel et collectif. <http://www.andadpa.fr/>

Document 12 : Représentation et formes de démocratie

Représentation

« Ironie de l'histoire et de la sémantique, le mot « représentation » s'est imposé au fil du temps comme synonyme de « démocratie ». Il est cependant important de rappeler que pour les Anciens, comme pour les penseurs des révolutions américaine et française, constitutives du gouvernement représentatif, la participation des citoyens hors élection n'est pas souhaitée. Ainsi, le gouvernement représentatif tel qu'élaboré au 18^e siècle ne prévoit pas la participation des citoyens hors périodes électorales » (Bachir, 2018, p 15-16).

Les origines de la mal-représentation (Rosanvallon, 2014, p 14-16).

« Une coupure s'est creusée entre la société et les élus censés la représenter. Ce constat est aujourd'hui bien établi. Le sentiment de mal-représentation vient d'abord de là. Il s'enracine dans la tendance des partis à de professionnaliser et à fonctionner en vase clos. (p 14).

Deux autres types de facteurs, plus structurels, liés aux tensions internes à la modernité démocratique elle-même, rendent difficile la représentation politique de la société. Le premier tient au fait que l'élection est écartelée entre deux fonctions : choisir des gouvernants (fonction de délégation du pouvoir des citoyens), et transmettre les attentes des électeurs (fonction d'expression des besoins de la société). Ces deux fonctions recouvrent les deux sens du verbe « représenter » : exercer un mandat et restituer une image. (...) Une seconde indétermination, plus fondamentale encore, tient à la nature même de la société moderne. S'il était aisé de représenter des ordres, des classes ou des castes – structures sociales et institutions formelles se superposaient alors -, comment représenter une société d'individus ? (P 15).

Typologie de la démocratie

Démocratie participative : « ne pas restreindre l'intervention des citoyens au seul moment électoral. (Rosanvallon, p 26)

Démocratie délibérative : « insérant les décisions publiques dans un débat citoyen vivant » (Rosanvallon, p 27)

Démocratie narrative : C'est l'idée de donner à voir et à connaître tous les aspects du corps social, pour dépasser les stéréotypes qui couvrent l'ignorance.

Démocratie contributive : « promouvoir une démocratie d'initiatives partagées et portées par une pluralité d'acteurs : habitants, élus, fonctionnaires territoriaux, acteurs économiques, acteurs associatifs, culturels... Elle met au centre de l'exercice démocratique les préoccupations et l'action des habitants ». (Ville de Clermont-Ferrand, janvier 2018).

Sources :

BACHIR, Myriam. (2018). Et si les habitants participaient ? L'Harmattan, 199 P.

ROSANVALLON, Pierre. (2014). Le parlement des invisibles. Seuil

Document 13 : La participation citoyenne dans les politiques publiques.

La participation citoyenne à l'élaboration et au suivi des politiques publiques constitue l'un des 6 grands principes du **plan pluriannuel contre la pauvreté** et pour l'inclusion sociale ainsi qu'un axe de travail prioritaire de la **feuille de route 2015-2017**.

1. Le plan pluriannuel

Développer sur de larges bases la participation des personnes en situation de pauvreté et de précarité à l'élaboration et au suivi des politiques publiques

Chef de file : Premier ministre

Calendrier : 2013 et tout au long du quinquennat

Modalité : loi et règlement

Partant d'expériences intéressantes telles que celle qui a pris corps dans le cadre du huitième collège du CNLE ou dans la création d'un conseil consultatif des personnes accueillies (CCPA) et de ses déclinaisons régionales (CCRPA), il faut étendre et diversifier ces formules de participation, porter un intérêt particulier aux contacts entre personnes en situation précaire et services publics, promouvoir des méthodes de co-construction et d'évaluation participatives et développer l'ingénierie nécessaire à cette participation.

À ce titre, au niveau national, il convient tout d'abord de consolider l'existence d'un huitième collège (personnes en situation de pauvreté et de précarité) au sein du CNLE, ainsi que du CCPA et du CCRPA, et les modalités d'accompagnement qu'ils impliquent.

Il convient ensuite d'engager les démarches qui aboutiront à étendre la participation à tous les grands conseils consultatifs nationaux appelés à traiter de politiques sociales : Haut comité pour le logement des personnes défavorisées (HCLPD), Conseil National des Villes (CNV), Haut Conseil à l'Intégration (HCI), Conseil National de l'insertion par l'activité économique (CNIAE), Conseil National des missions Locales (CNML), conseil supérieur du travail social (CSTS...). Le CNLE se verra confier un rôle fédérateur sur les questions touchant la pauvreté et l'exclusion.

Cette consolidation au sein du CNLE et l'extension de ce principe à différents conseils consultatifs appelés à traiter de politiques sociales seront conduites en veillant à une représentation paritaire entre hommes et femmes.

2. La plan d'action en faveur du travail social et du développement social

C'est également un axe majeur du **plan d'action en faveur du travail social et du développement social** qui prévoit que la participation des personnes doit être recherchée à toutes les étapes des politiques publiques, depuis leur élaboration jusqu'à leur mise en œuvre et leur évaluation.

AXE I. Faire participer les personnes et mieux les accompagner 10

I.1 Développer la participation institutionnelle des personnes	10
I.2 Placer le pouvoir d’agir des personnes au cœur des projets des établissements et des services associatifs et publics	11
I.3 Prévoir que des personnes accompagnées dans le cadre de dispositifs sociaux interviennent dans les formations initiales et continues	12
I.4 Organiser un premier accueil social inconditionnel de proximité	14
I.5 Créer la fonction de « référent de parcours »	15

Document 14 : Pour aller plus loin

A. Ouvrages, articles

Alinsky , Saul. (1976). Manuel de l'animateur social Une action directe non violente. Présenté par Jean Gouriou Traduit de l'américain par Odile Hellier et Jean Gouriou Éditions du Seuil , 257 p.

<http://capsurlindependance.quebec/wp-content/uploads/2010/06/Manuel-de-lanimateur-social.pdf>

André, Sophie. (2011). Les droits des usagers des structures sociales et médico-sociales. Editions ASH, n° 35051, décembre, 172 p.

Arnstein, S. Une échelle de participation citoyenne. « A Ladder of Citizen Participation », Journal of the American Planning Association, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224.

Bacqué, MH. Gauthier, M. (2011). Participation, urbanisme et études urbaines. Quatre décennies de débats et d'expériences depuis « a ladder of citizen participation » de S.R. Arnstein. *Participations*, n° 1, 36-66.

Bacqué, MH. Biewener, C. (2013). L'empowerment, une pratique émancipatrice. Editions la Découverte, 160 p.

Bacqué, MH. Mechmache, M. (2013). Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires. Pour une réforme radicale de la politique de la ville. Ça ne se fera plus sans nous. Rapport à Francois Lamy, ministre délégué chargé de la Ville, juillet, 98 p. RAPPORTillet013

Baldelli, B. Piou, E. (2015)., Processus de démocratisation d'un projet de Développement Social Local : analyse des modes de participation entre différents types d'acteurs, Sciences et actions sociales [en ligne], N°1.

Blondiaux, L. (2008). Le nouvel esprit de la démocratie. La République des idées, le Seuil, 112 p.

Bobineau, O. (2010). *Les formes élémentaires de l'engagement*. Temps présent, 166 p.

Bresson, Maryse. (2007). Peut-on parler d'un échec de la participation dans les quartiers « sensibles » en France ? Réflexion sur la pluralité des attentes et les confusions autour de ce thème , Pensée plurielle , 2 , n° 15, p. 121-128.

Buffet, S. et al. (2014). Mise en place d'un comité de représentants des usagers dans une maison de santé pluridisciplinaire. Constats, limites et perspectives, *Santé Publique*, 4 Vol. 26, p. 433-441.

Carrel M. (2013). La gouvernance est-elle démocratique ? Les enjeux de la participation citoyenne. *Informations sociales*, 5 , n° 179, p. 144-151.

Carrel, M. Talpin, J. (2012). Cachez ce politique que je ne saurais voir ! Ethnographie des conseils de quartier roubaisiens. Participations, 3, N° 4, pp 179-206.

Carrel, M. (2013). Faire participer les habitants ? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires, ENS Editions, Lyon, coll. « Gouvernement en question(s) ».

Carrel, M. Talpin, J. (2012). Cachez ce politique que je ne saurais voir ! Ethnographie des conseils de quartier roubaisiens. Participations, 3, N° 4, pp 179-206.

CGET (2016). Les conseils citoyens : une révolution démocratique, En Bref, 27, octobre.

Compagnon, C. (2014). Pour l'an II de la démocratie sanitaire. Rapport à la Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, 14 février, 259 p.

Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE). (2011). Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'évaluation des politiques publiques, Novembre.

Conseil Supérieur du Travail Social (2014). Refonder le rapport aux personnes. « Merci de ne plus nous appeler usagers », 188 p.

Conseil Supérieur du Travail Social (2007). L'utilisateur au centre du travail social. Rapports du CSTS. Editions ENSP, 165 p.

De Gaulle-Anthonioz, Geneviève. (1995). La grande pauvreté : évaluation des politiques de lutte contre la grande pauvreté. Conseil Economique et social.

Demoulin, J. (2014). Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM. Participations, 3, n° 10, 13-37.

Duflo, E. (2010). La politique de l'autonomie. Lutter contre la pauvreté (II). La République des idées, le Seuil, 106 p.

Ferrand, C. (dir.), (2008). Le croisement des pouvoirs. Croiser les savoirs en formation, recherche, action. Ed. Quart Monde, Ed. de l'Atelier/ Ed. Ouvrières 224 p.

Fourdrignier, Marc. (2007). La mobilisation des familles. Caisse d'Allocations Familiales de l'Essonne, mars. <http://marc-fourdrignier.fr/sociologie-appliquee/la-mobilisation-des-familles/>

Fotinos, G. (2014). Entre méfiance, défiance et bienveillance. L'Etat des relations école parents. Une enquête quantitative auprès des directeurs d'école maternelle et élémentaire, 120 p.

Haut Conseil du Travail Social. (2017). Participation des personnes accompagnées aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux ? 91 p.

Jaeger, Marcel. (2017). Les nouvelles formes de participation des personnes accompagnées dans les instances de gouvernance et dans les formations. Vie sociale, 3, n° 19, p. 13-25.

Janvier, Roland. (2015). Vous avez dit « usager » ? Le rapport d'usage en action sociale. ESF éditeur, 158 p.

Janvier, Roland. Matho Yves. (2013). Aide-mémoire - Le droit des usagers. Dunod, coll. aide mémoire, 176 p.

Janvier, Roland. Matho Yves. (2011). Comprendre la participation des usagers dans les organisations sociales et médico-sociales. Dunod, coll. santé social, 4° édition, 288 p.

Jouffray, Claire. Étienne, Catherine. (2017). Vous avez dit participation ? Apports de l'approche centrée sur le dpa- pc sur cette question. Vie Sociale, 3, n° 19.

Jouffray, C. (Dir) (2018). Développement du pouvoir d'agir et des collectifs. Une nouvelle approche de l'intervention sociale. Presses de l'EHESP, 237 p, (nouvelle édition).

Kirszbaum, T. (2013). Vers un empowerment à la française ? À propos du rapport Bacqué-Mechmache. La Vie des Idées.

Lhuillier, Jean-Marc. (2015). Le droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Editions de l'EHESP, avril, 5° édition, 288 p.

Monbeig, Michel. (2007). L'impossible démocratie participative. Pensée plurielle, 2, n° 15, pp 29-47.

Paquet, M. (2014). Empowerment, une contre-culture pour le travail social. Actualités Sociales Hebdomadaires, 5 décembre, p 26-29.

Robbe, F (Dir). (2007). La démocratie participative. L'Harmattan, 228 p.

Sèze, Benjamin. (2017). Vers la participation des personnes précaires ? Études, 10, Octobre, p. 36-42.

UNIOPSS. (2010). La participation : une chance à saisir. Lançons nous ! Les cahiers de l'UNIOPSS, n° 21, mai, 175 p.

Zask, Joëlle. (2011). Participer. Essai sur les formes démocratiques de la participation. Editions Le Bord de l'eau, 328 p.

B. Revues et numéros de revue

Informations sociales (2013). Politiques sociales locales : enjeux et gouvernance. n° 179, 5.

Participations (2011). Démocratie et participation : un état des savoirs, n° 1.

Problèmes politiques et sociaux. (2009). La démocratie participative, n° 959, avril.

Revue Française des Affaires Sociales. (2017). Le patient dans le système de santé, n° 1.

Sciences et actions sociales (2015). Empowerment, participation, activation... Des concepts aux pratiques d'intervention sociale, n° 1. (<http://sas-revue.org/>).

Vie Sociale. (2017). De la participation au pouvoir d'agir. 3, n° 19.

C. Expériences ou recommandations de mise en œuvre

ANESM. (2014). L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, décembre, 84 p.

ANESM. (2012). Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, juillet, 87 p.

ANESM. (2010). La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, avril, 90 p.

ANESM. (2008). Expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, avril, 39 p.

Buffet, S. et al. (2014). Mise en place d'un comité de représentants des usagers dans une maison de santé pluridisciplinaire. Constats, limites et perspectives, Santé Publique, 4 Vol. 26, p. 433-441.

Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE). (2011). Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques, Novembre.

Haute Autorité de Santé (2012). Participation des usagers dans les établissements de santé. Quelle évolution depuis 10 ans. Actes du colloque du 9 mars.

Politique de la ville. Quartiers prioritaires : favoriser la participation des habitants, 8/10/2014.

<http://www.anru.fr/index.php/fre/Actualites/Evenements/Politique-de-la-ville3>

Participation des habitants : le ministère de la ville récompense une centaine d'associations. La Gazette des communes, 08/12/2014.
<http://www.lagazettedescommunes.com/302250/participation-des-habitants-le-ministere-de-la-ville-recompense-une-centaine-dassociations>

D. Liens et sites internet

ACEPP (Association des Collectifs Enfants Parents Professionnels)	http://www.acepp.asso.fr/
ANDADPA (Association Nationale pour le Développement de l'Approche DPA (Développement du Pouvoir d'Agir))	http://www.andadpa.fr/
APRILES (Agence des Pratiques et Initiatives Locales)	http://www.apriles.net/
ATD (Agir Tous pour la Dignité. ex Aide à Toute Détresse) Quart Monde	https://www.atd-quartmonde.fr/
CADA (Commission d'Accès aux Documents Administratifs)	https://www.cada.fr/
Cause commune	https://causecommune.blog/
CCPA- CRPA (Conseil Consultatif des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées)	http://www.ccpa-ccrpa.org/
CNLE (Conseil National de Lutte contre l'Exclusion).	http://www.cnle.gouv.fr/participation-citoyenne-des.html . (Dossier Participation citoyenne des personnes en situation de pauvreté)
Compagnie NAJE (Nous n'Abandonnerons Jamais l'Espoir)	http://www.compagnie-naje.fr/
HAS (a intégré l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et des Services Sociaux et Médico-sociaux depuis le 1/4/2018))	https://www.has-sante.fr/jcms/fc_2874833/fr/etablissements-et-services
Institut de la Participation et de la Concertation Citoyenne (ICPC).	https://i-cpc.org/
Humanitude et verticalité	https://generationcare.fr/humanitude-dans-les-soins-yves-gineste-rosette-marescotti/
LOCALTIS. Banque des Territoires	https://www.banquedesterritoires.fr
MonaLisa	https://www.monalisa-asso.fr/
Observatoire International de la démocratie participative	https://www.oidp.net/fr/
ONPES	http://onpes.gouv.fr/
Si on s'alliait	http://www.sionsalliait.org/img/public/Association/Statuts.pdf
UNCCAS. Banque des expériences	
Voisin Malin	http://www.voisin-malin.fr/

Document 15 : Des expériences de participation

A. Après le succès de l'opération en 2016, Grande-Synthe relance un budget participatif (59)

14/06/2017 Claire Lelong. HABITAT - URBANISME - PAYSAGE. NORD (59)

En 2016, la ville de Grande-Synthe, 23.000 habitants dans le Nord, a lancé son premier budget participatif. Une douzaine de projets vont être réalisés, principalement des aménagements d'espaces publics, répartis sur l'ensemble des quartiers. L'intérêt manifesté par les habitants a encouragé la ville à proposer une deuxième édition en 2017, en musclant le dispositif de communication et de vote.

La participation des habitants est un axe fort de la politique municipale de Grande-Synthe depuis plusieurs années : conseil local de la vie associative, conseil municipal des jeunes, fonds de participation des habitants pour soutenir de petits projets... En 2016, le choix est fait d'aller plus loin en consacrant 500.000 €, soit 3% du budget d'investissement global, à un budget participatif (voir encadré sur les principes). "C'est un outil complémentaire à la démocratie de proximité déjà très vivante dans notre ville, souligne le conseiller municipal délégué à la démocratie participative, Benoît Cu villier. Nous partons de l'idée que les habitants sont les experts de leur territoire et qu'ils sauront l'aménager au mieux pour la vie quotidienne."

Un dossier simple et accessible à tous

Pour que chacun puisse se saisir de ce budget participatif, le dossier tient en quelques lignes : il suffit au porteur de projet, collectif ou individuel, de renseigner un titre, un descriptif de quelques lignes, une localisation et un grand domaine thématique. Le dossier peut être transmis par mail ou déposé en mairie. "Il est volontairement très simple pour être le plus accessible possible, et je peux aussi le rédiger en direct avec les personnes ayant des difficultés d'accès à l'écrit", témoigne la chargée de mission démocratie participative, chargée du dispositif, Christelle Devroe. Chaque porteur de projet est ensuite rencontré individuellement pour affiner son idée.

Pré-instruction, instruction, un pilotage interne efficace

Seuls les projets d'investissement ne générant pas plus de 5% de frais de fonctionnement peuvent être soumis au vote des habitants. Pour cela, les services techniques de la Ville sont sollicités dès le dépôt d'un dossier pour réaliser son chiffrage, à un stade de pré-instruction. Plus largement, tous les services sont associés dès le départ : "les projets sont présentés en réunion des directeurs adjoints et discutés ; ce pilotage inter-services facilite vraiment le travail" poursuit la chargée de mission. Si certains projets ne passent pas la pré-instruction, ils sont quand même accompagnés, à l'image d'un projet de fresque qui relevait d'un budget de fonctionnement, réorienté vers les financements Politique de la ville.

Communication large qui s'appuie sur les maisons de quartier

Une fois la pré-instruction validée, place à la communication des projets. "La mise en place très rapide du dispositif la première année a limité l'ampleur de la communication", souligne la chargée de mission. Pour la seconde édition, la ville s'appuie sur les maisons de quartier, cinq lieux au total qui maillent toute la commune. Des pauses café ont été proposées pour présenter le dispositif, une manifestation de rue organisée lors du marché hebdomadaire. "On s'appuie aussi sur les porteurs de projet de l'année précédente, véritables ambassadeurs du dispositif." Une réunion publique permet ensuite de présenter l'ensemble

des projets, avec des supports de communication identiques (fiches projets) pour ne pas avantager l'un plus que l'autre. A cette occasion, il peut y avoir regroupement de projets similaires.

Une semaine de vote, partout dans la ville

Après instruction complète (conformité réglementaire, faisabilité technique et financière), le vote ouvert à tous les habitants de plus de 16 ans se tient. Alors que le vote n'avait duré que 2 jours en 2016 et mobilisé quelque 300 participants, il se tient sur une semaine complète en 2017, avec une amplitude horaire de 8h30 à 18h et dans 6 lieux sur la commune et de 8h30 à 20h dans un autre. Les bulletins de vote ont été conçus avec les habitants. Chacun peut classer par ordre de préférence les 5 projets qu'il souhaite voir se concrétiser. Au total, il se sera passé 7 mois, de la mi-mars à la mi-octobre entre le début du dépôt des projets et le vote. Les projets retenus sont ensuite inscrits au budget de l'année suivante, pour être concrétisés dans l'année. "C'est un temps qui peut paraître long, mais qui forme aussi le citoyen à la décision publique", souligne l'élu.

Des projets, sources d'animation dans les quartiers

L'édition 2016 a retenu tous les projets présentés et conformes aux critères, pour un montant total de 326.000 €. Le projet lauréat est un espace de bien-être à la piscine (sauna, hammam, spa...). Plusieurs projets d'espaces publics vont également voir le jour avec l'aménagement d'un parc public, la création d'espaces sportifs, d'aires de jeux, d'un jardin dans une halte-garderie, de coins pique-nique... Plusieurs porteurs de projets prévoient déjà des temps festifs d'inauguration et des animations autour des nouveaux équipements. Le budget participatif a aussi développé les liens inter-quartiers.

Critères du budget participatif de Grande-Synthe

Les projets déposés doivent être de la compétence de la ville, d'intérêt général, situés sur un terrain public, d'un coût inférieur à 300.000 €, avec 5% maximum d'impact en fonctionnement, réalisables dans l'année suivant le vote et déposés par un habitant de 16 ans et plus. Règlement détaillé en pièce jointe.

Contacts

Commune de Grande-Synthe

Place François Mitterrand, BP-149

59792 Grande-Synthe Cedex

Tél. : 03 28 62 77 00

Nombre d'habitants : 23000

Site officiel : <http://www.ville-grande-synthe.fr>

- **Benoît Cuvillier**
- Conseiller municipal délégué à la démocratie participative et à la citoyenneté
- **Christelle Devroe**
- Chargée de mission politique de la ville et démocratie participative
- c.devroe@ville-grande-synthe.fr

Source :

<https://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer?pagename=Territoires/Experiences/Experiences&cid=1250279194242>

B. Un Eco Appart initié par un organisme logeur.

Une démarche volontariste

Reims habitat s'est engagé depuis plus de 20 ans dans une démarche de développement durable, en faisant des choix énergétiques performants, économes et profitables aux locataires que ce soit dans le neuf comme dans l'ancien. Ainsi, depuis 2010, toutes les constructions neuves visent le label BBC Effinergie (Bâtiment Basse Consommation), mais Reims habitat ne s'arrête pas là et rénove une grande partie de son patrimoine. Aujourd'hui, plus de 1.000 logements sont concernés par des travaux visant à améliorer l'efficacité thermique des bâtiments, le confort des locataires, et faire baisser les charges locatives.

La sensibilisation des habitants

Mais pour que toutes ces mesures soient efficaces, il est indispensable que les habitants contribuent aussi par leurs gestes quotidiens à cette démarche. Reims habitat a donc décidé de remettre à tous nouveaux locataires, dans le neuf ou dans l'ancien, un petit guide des gestes verts. Ce guide illustré montre les petits gestes quotidiens qui, multipliés à l'infini, permettent d'alléger les factures mais aussi d'œuvrer pour un meilleur environnement. Dans le même but et pour aller encore plus loin, Reims habitat a décidé de créer à Reims, en plein cœur du quartier Clairmarais, un éco-appartement permettant de favoriser le développement des éco-comportements.

Une implantation au sein d'un quartier en plein renouvellement

Reims habitat a choisi de réaliser l'EcoAppart' Clairmarais dans l'immeuble du 6 rue Hortense Sinzot dans le quartier Clairmarais. En effet, l'office possède à cet endroit un patrimoine d'habitat social datant des années 1970 en cours de rénovation dont l'élément le plus marquant, la résidence Hortense Sinzot - anciennement dénommée « Tour Géruzez » - fait l'objet de politiques convergentes pour un meilleur cadre de vie : travaux d'amélioration, accompagnement social des habitants, aménagement des espaces extérieurs, construction de deux résidences « Alexandre » et « Demoiselles de Courcelles ».

Un éco-appart, pourquoi ? pour qui ?

Cet éco appartement est ouvert à tous : locataires de Reims habitat, écoles, associations, salariés des entreprises, grand public...

Des ateliers y sont proposés sur diverses thématiques : Réduire et trier ses déchets, faire des économies d'énergie, réduire sa consommation d'eau, « éco-consommer »....

L'Eco-Appart a aussi une fonction importante de lutte contre la précarité énergétique :

- Sensibiliser les ménages aux ressources modestes aux enjeux environnementaux.
- Apprendre à faire des économies budgétaires.
- Réduire l'endettement et les impayés.

Il est également un lieu de ressource et de formation au service des acteurs sociaux et des entreprises qui s'adressent aux ménages en difficultés, pour leur permettre de :

- Repérer les situations atypiques, les consommations excessives, les équipements et abonnements inadaptés.
- Mieux connaître l'environnement juridique, réglementaire, les dispositifs financiers, les données et performances techniques qui permettront des conseils et des réponses appropriés.

Cet appartement permet donc à un large public de visualiser les équipements qui permettent de faire des économies, d'appréhender de manière ludique les gestes réalisables au quotidien pour faire baisser ses factures d'énergie mais aussi devenir un véritable éco-citoyen.

Visite de l'EcoAppart'

Les visites sont assurées par Hervé Fleischmann et Marie-José Siweck de l'Udaf de la Marne, tous les jours de la semaine sur rendez-vous de 9h à 12h et de 14h à 17h en appelant le 03.26.77.05.94 ou le 06.70.23.81.70. ou par mail : ecoappartclairmarais@orange.fr

Pourquoi l'UDAF-Marne :

Reims habitat a organisé une consultation transparente pour sélectionner le titulaire de la mission d'animation de l'EcoAppart' Clairmarais. Sur la base d'un cahier des charges précis, et validé par l'ensemble des partenaires de l'opération, c'est la candidature de l'UDAF-Marne qui a été retenue.

Ainsi, les co-animateurs de l'EcoAppart' Clairmarais ont des compétences techniques et sociales complémentaires :

Marie-José SIWECK :

- Accompagnement des publics en situation de précarité
- Animation Modules Info Logement
- Animation du réseau professionnel

Hervé FLEISCHMANN :

- Technicien du développement durable
- Animation de formations
- Réseau associatif

<http://www.reims-habitat.fr/L-EcoAppart-Clairmarais/Demarche-de-Reims-habitat>

C. Le comité des usagers du CCAS de Reims

Le Comité des Usagers du CCAS de Reims est une **instance de participation et d'échanges** qui permet aux usagers de s'exprimer, donner leur point de vue sur le fonctionnement, d'écouter les autres et débattre ensemble pour être force de propositions. Cette instance regroupe des bénéficiaires, agents et élus du CCAS, des élus de la ville de Reims et les partenaires institutionnels et associatifs.

CONTEXTE

Constats initiaux :

- Démarche volontariste « **d'aller vers** » les usagers, de co-construire.
- Volonté politique de **développer la participation**, demander l'avis des bénéficiaires, croiser le fonctionnement avec les agents, les partenaires et usagers.
- Souhait de s'associer aux **formes de participation locales** (ALERTE Champagne Ardenne, Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies/Accompagnées) tout en proposant en complémentarité une instance d'échanges avec le Comité des Usagers.
- Visite et échanges avec le **Comité d'Angers** comme déclencheur (groupe mixte pour la visite agents et élus du CCAS).

DESCRIPTION

FINALITÉ DE L'ACTION

Le Comité des Usagers doit permettre à toutes les parties prenantes de **prendre de la hauteur** et doit favoriser la **prise en compte du vécu des bénéficiaires** afin d'améliorer le service rendu.

PRINCIPAUX OBJECTIFS

L'**Objectif Général** est d'associer les usagers du CCAS au fonctionnement de celui-ci tout en se confrontant aux autres acteurs du territoire (partenaires du CCAS, collectivités, institutions, associations) :

- **Lieu de co-construction**, il ouvre la possibilité aux participants d'identifier des besoins prioritaires, de réaliser des diagnostics partagés, de faire des propositions collégiales d'axes d'amélioration des services.
- **Instance de suivi et de mise en œuvre**, il permet à chacun de s'assurer d'un retour sur les propositions émises lors des temps de rencontres, sur les actions innovantes et l'évolution des services.
Les **Objectifs opérationnels** permettent la participation, la consultation à tous les échelons en offrant différentes formes possibles d'engagement pour l'ensemble des parties prenantes :
- Un **Comité d'animation** qui se réunit 8 fois/an avant et après chaque comité : 15-20 personnes (usagers, bénévoles, professionnels) pour assurer la préparation et le suivi des Comités des Usagers, proposer les thèmes, valider les outils et la mise en œuvre des propositions.
- 3 à 4 **Comités des Usagers** par an : instance de rencontres en soirée à l'Hôtel de ville, ouvert au plus grand nombre (entre 60 et 100 participants) pour travailler en ateliers sur les besoins prioritaires, outils et services du CCAS et échanger sur les questions de précarité et de Lutte contre les exclusions.
- Des **Groupes de travail** réunis à huit reprises, répondant aux propositions des Comités des Usagers afin de construire les réponses, de travailler sur la rénovation/réactualisation des outils du CCAS, de proposer des axes d'amélioration des services et de faire évoluer concrètement les pratiques professionnelles.
- Le **Conseil d'Administration** du CCAS valide les thèmes proposés par le Comité d'Animation, valide les propositions émanant des Comités des Usagers et des groupes de

travail et intègre ceux-ci dans le cadre de la politique d'action sociale et de réinsertion des personnes en difficultés sociales notamment en lien avec l'Analyse des Besoins Sociaux du CCAS de REIMS.

FONCTIONNEMENT DE L'ACTION

Le Comité d'Usagers n'a pas de membres fixes, mais est ouvert à toute personne souhaitant s'associer à la démarche : usagers du CCAS, professionnels du CCAS, partenaires et membres du Conseil d'administration. **Le Comité ne prétend donc ni à la représentation ni à la représentativité.**

Le Comité d'Animation a une composition plus réglementée et comporte des membres permanents : usagers du CCAS, élus, représentants des associations rémoises, agents du CCAS, et chargé de mission en charge du Comité.

Pour les groupes de travail : la proposition de participer s'effectue lors des soirées. Inscription libre pour celles et ceux qui souhaitent s'investir au-delà des ateliers du comité des usagers. Les productions des groupes de travail : guide des aides, charte d'accueil, courriers du CCAS.

Des temps de formation des animateurs et rapporteurs d'ateliers permettent de produire une méthode d'animation, des outils, savoir-être et savoir-faire...

Déroulement d'une rencontre du Comité Des Usagers

Trois temps, de 17h30 à 20h30, sont définis.

1er Temps : En plénière...

- Permettre à chacun de comprendre la démarche, le déroulé, le fonctionnement du Comité des Usagers (clarté, lisibilité, précaution du langage et des sigles).
- Prendre le temps d'un retour des précédentes journées, d'explication des instances, de l'avancée des travaux (tableau de suivi).
- Expliquer le thème de la journée et le fonctionnement des ateliers. Un retour est donné sur les actions proposées par le Comité, et le thème des échanges est présenté.

2ème temps : En ateliers...

- Des ateliers thématiques en petits groupes de 10-12 personnes, mêlant usagers, agents du CCAS, partenaires, et élus.
- Un binôme d'animateur/rapporteur agents du CCAS, partenaires avec une trame, des consignes d'animation...
- Le même thème, les mêmes questions, le même « timing » dans chaque atelier.

3ème temps : Celui de la restitution en plénière...

- 2 ou 3 propositions validées en atelier par le groupe et transmises par les rapporteurs.
- Temps d'échange et de débat dans la salle.

Des actes sont réalisés et diffusés à l'issue de chaque rencontre.

LES OUTILS POUR ÉVALUER L'ACTION

- Présence des parties prenantes à chaque Comité des Usagers (usagers, agents du CCAS, cadres, élus, partenaires).
- Investissements des parties prenantes aux comités d'animation, groupes de travail.
- Prise en compte des élus du CCAS et de la Ville de Reims.
- Participation des partenaires en hausse.
- Un noyau dur d'usagers présents à chaque Comité (on retrouve certains usagers dans les groupes de travail), d'autres ont participé soit une fois, deux fois.

MOYENS

MOYENS HUMAINS

- **0,2 ETP en moyenne du rédacteur** du CCAS pour organiser/préparer, animer, réaliser la communication auprès des instances et partenaires, écrire et transmettre les comptes-rendus du Comité d'Usagers, du Comité d'Animation et des groupes de travail mis en place.
- Viennent s'ajouter la **participation des agents du CCAS** aux Comité d'animation, Comités des Usagers, temps de formation, groupes de travail : un équivalent de 30 jours sur une

année puisque, en moyenne, 22 agents du CCAS (cadres, agents administratifs, travailleurs sociaux) participent à ces différentes instances.

MOYENS MATÉRIELS

- Les rencontres du Comité des Usagers (4 par an) se déroulent à l'Hôtel de Ville bénéficiant des services de la collectivité (matériel pédagogiques, outils de communication, temps de convivialité, informatique et sonorisation, salles, ...).
- Les réunions du Comité d'animation se déroulent soit dans les locaux de Reims Métropole ou ceux de la Maison de la Vie Associative avec mise à disposition de matériel informatique/projection, le CCAS et l'URIOPSS Champagne Ardenne prenant en charge les dossiers des participants, matériel pédagogique.
- Idem pour les temps de formation des animateurs/rapporteurs d'atelier et les groupes de travail thématiques (issus des propositions des soirées « Comité ») : ceux-ci se déroulent soit dans les locaux de Reims Métropole ou ceux de la Maison de la Vie Associative avec mise à disposition de matériel informatique/projection, le CCAS et l'URIOPSS Champagne Ardenne prenant en charge les dossiers des participants, matériel pédagogique.

BILAN

- De plus en plus d'agents participent, ce qui permet une évolution des pratiques professionnelles, le développement de la co-construction, etc. Pratiquement tous les services sont représentés.
- Lien renforcé avec les partenaires.
- Confiance des usagers.
- Evolution des outils : courriers, mise en place d'une fiche de liaison pour les partenaires utilisée pour l'orientation des usagers.
- Reconnaissance des acquis et de la participation : la valeur de la participation est de plus en plus reconnue au sein du CCAS, au niveau de la direction ainsi qu'au niveau du grand nombre d'agents qui participent aux échanges.

EFFETS CONSTATÉS

- **Sur les personnes** : Les usagers qui participent régulièrement au Comité s'expriment librement lors des échanges. Ils sont reconnus en tant qu'acteurs, et développent des compétences en termes de prise de parole par exemple. Pour certains, cela renforce la confiance et l'estime de soi.
- **Sur le CCAS** : Au niveau de la direction, le Comité renforce la vision des difficultés auxquels les usagers du CCAS font face. Au niveau des agents, le Comité a permis pour ceux qui étaient volontaires de s'emparer de la nouvelle approche du CCAS.
- **Sur les services publics** : Les propositions du Comité ont beaucoup porté sur la lisibilité des services et aides du CCAS, et des effets ont pu être observés à ce niveau. Les animateurs affrontent souvent la question de la place à donner à la parole des personnes. Il faut qu'ils soient à l'écoute de chaque personne concernée, toute en étant conscients que ces personnes ne sont pas nécessairement représentatives de leurs pairs.

En ce qui concerne les propositions, **le CCAS doit gérer les attentes des participants du Comité**. Le CCAS court toujours le risque de décevoir ceux qui attendent que les solutions soient mises en place rapidement. Les **retours réguliers sur l'état d'avancement** de la prise en compte des propositions permettent de lever ce frein.

Le principal enjeu pour le futur du Comité est la pérennisation. En particulier, le CCAS est conscient de la difficulté de maintenir un groupe de participants actif une fois le premier engouement passé. Le plus simple est la 1^{ère} année (dynamique de création, motivation liée au démarrage) et le plus dur est de pérenniser. Toutefois aujourd'hui **le Comité des Usagers perdure pour la 5^{ème} année**.

Voir le document complet sur la banque d'expériences de l'UNCCAS :

<http://www.unccas.org/comite-des-usagers-du-ccas-de-reims#.WgDHmmj9Q2w>

D. Les tables de quartier

Source : Tricoire, Denis. (2018). Les Tables de quartier : une forme renouvelée de démocratie participative, 23 septembre. (site de la FCSF).

Origine : Initiée au Québec dans les années 1960.

Idée de départ en France : En 2014, la FCSF et la coordination nationale Pas sans Nous décident d'expérimenter, avec le soutien du CGET, une proposition issue du rapport Mechmache-Bacqué sur la politique de la ville : la mise en place de tables de quartier. L'idée ? Aux côtés des instances de participation existantes, développer sur 12 sites une nouvelle forme de participation, portée et animée directement par des habitants et associations autour des enjeux de leur quartier. La promesse d'un autre exercice de la démocratie participative, en somme.

Définition : « Les Tables de quartier sont des espaces citoyens qui réunissent associations et/ou habitants mobilisés à l'échelle du quartier. Leur but est de mener des actions collectives permettant l'amélioration des conditions de vie dans le quartier, à partir d'enjeux, préoccupations et envies d'agir soulevés par les habitants. Il peut s'agir de solutions construites par les habitants eux-mêmes ou de démarches d'interpellation ». Extrait de la publication *Les tables de quartier, retour sur 3 ans d'expérimentation*.

Bilan : (après 4 ans , journée du 21 septembre 2018)

4 ans après le lancement des Tables de quartier, quel regard portent les acteurs qui les sont impliqués et ceux qui en ont soutenu l'émergence ? Quel bilan en tirer ? Quelles perspectives imaginer ?

- les habitants qui s'y sont impliqués ont changé de stature. Aujourd'hui, ils osent. Prendre la parole en public. Argumenter. Interpeller. Se considérer comme légitimes pour participer à ce qui touche à leur quotidien. Le changement se produit dans des dimensions individuelles et collectives. Amina Khemiri, de la Table de Nîmes Pissevin, en témoignent en ouverture de la rencontre : « *Ces tables de quartiers nous ont permis à nous, habitants, de prendre conscience des possibilités que nous avons de prendre une part plus active à la vie de notre quartier. Grâce à cet outil, nous avons évolué, nous sommes montés en compétence. Des compétences qui nous ont donné la chance de pouvoir nous asseoir à la table des instances et discuter des choses qui nous concernent* ».
- Pas de modèle ou d'objets de travail pré-établis. Dans les Tables, les habitants décident de ce sur quoi ils veulent agir, réfléchir, faire bouger les choses. Faire ré-ouvrir le dernier supermarché du quartier qui vient de fermer. Ré-animer une vie de quartier. Se mobiliser contre le déplacement d'arrêts de bus qui prive un quartier de moyens de transports.

Préserver les arrêts de bus à Nîmes

Avec la redéfinition du réseau des transports en commun de Nîmes Métropole, plusieurs associations et habitants se sont rendus compte de la suppression de 7 arrêts de bus sur 11 présents dans le quartier, ce qui discrimine, handicape et isole encore plus le quartier de Pissevin. La Table de quartier a donc mené une campagne de sensibilisation et de mobilisation, organisé plusieurs moments d'échange avec la Métropole afin de trouver une solution. Conclusion : 4 arrêts sur 7 supprimés ont été récupérés. Une victoire en demi-teinte...

- Force de mobilisation et d'interpellation collective, la Table de quartier se situe toujours, à un moment donné, dans des situations tendues avec la collectivité et les élus. Si la démocratie participative est une vigie, elle réinterroge aussi la notion de pouvoir. La plupart des Tables témoignent ainsi de la difficile relation aux élus locaux

qui craignent, par cette place dans le débat public de perdre du pouvoir. « *Les rapports de force peuvent être nécessaires pour interpeller, être entendu. Ils sont utiles au service du bien commun* », rappelle Mohamed Mechmache, président de la coordination Pas sans Nous.

- Aux côtés d'autres instances de participation locale (conseils citoyens, conseils de quartier), la Table a souvent du mal à trouver sa place. Pourtant, l'expérimentation met en évidence que ces instances peuvent être complémentaires, toutes au service de la reconnaissance de l'expertise et la place du citoyen dans le débat local. Encore plus dans un contexte où la participation des habitants apparaît être difficile à concrétiser. Mais face aux discours impuissants ou découragés d'acteurs publics, la Table de quartier peut être une illustration d'une approche de mobilisation différente. « *Ce n'est pas parce qu'on ouvre des espaces de participation que les habitants viennent. Il s'agit vraiment de partir des personnes et non de l'instance. La mobilisation est difficile : découragement, manque d'intérêt, manque de confiance... Il y a un parcours des personnes que nous pouvons accompagner pour qu'elles se réapproprient leur environnement, qu'elles prennent confiance. Une table de quartier doit vraiment être un outil, pas un modèle, au service des habitants* », pose Claudie Miller. L'enjeu est donc moins, de l'avis de tous – dont le représentant du CGET, d'institutionnaliser les Tables de quartier que de les légitimer localement.
- Comment alors continuer à développer cet outil qui, in fine doit contribuer à un moment, à réconcilier les citoyens et les élus ? A passer de la défiance à une confiance réciproque ? Il y a, bien sûr, l'enjeu fondamental à ce que le soutien de l'État lors de l'expérimentation, se poursuive. La structuration d'un réseau des Tables apparaît aussi importante. Pour cela, l'accompagnement par la FCSF et la coordination Pas sans Nous doivent se poursuivre.

Au sortir de la journée, une habitante marseillaise raconte : « *Il y a des mots qui m'ont semblé un peu compliqués, mais je vais les décrypter. Moi habitante je suis bien en capacité de porter la Table auprès d'autres habitants et de les ramener autour de la Table, alors...* ».

Retrouvez toutes les ressources produites à l'occasion de la rencontre à partir de cet article : [Le plein de ressources sur les Tables de quartier](#)

Document 16 : La participation dans une action collective

Retours sur le travail de groupe parti de la consigne suivante :

« Vous devez organiser une première séance de travail avec un groupe d'usagers de vos services de 10 ou 12 personnes. C'est la première rencontre de ce groupe. L'un de vos objectifs est de favoriser la participation de ces personnes, qui ne sont pas spécialement volontaires pour « faire partie » - ou « prendre part » - à ce groupe.

Vous proposerez trois outils visant à ce que les participants :

- *se connaissent réciproquement*
- *puissent exprimer leur compréhension de leur présence*
- *se mettent d'accord sur le contenu de la prochaine séance de ce groupe.*

Vous indiquerez les conditions requises pour mener à bien cette première séance ».

Les deux situations traitées ont porté pour l'une sur un groupe de femmes seules avec enfants, bénéficiaires du RSA, pour l'autre sur un groupe d'usagers du CCAS centré sur l'estime de soi.

Le travail collectif mené, en deux sous-groupes, puis en grand groupe, a permis de dégager les points suivants :

- L'intitulé de ces groupes doit être adapté pour pouvoir être compréhensible et adopté par les personnes : la parentalité devient « Être maman », l'estime de soi, le bien être. La dénomination peut aussi être discutée, voire adoptée avec le groupe.
- En amont de cette première rencontre il est important de bien distinguer ce qui relève du cadre (et qui est imposé d'une certaine manière) et ce qui relève de la discussion et de la codécision (s'il s'agit bien de cela). Plus globalement cela rejoint l'un des fondamentaux des démarches participatives : avoir un projet clair.
- Lors d'une telle première séance la présence de deux animateurs est requise avec une répartition claire des tâches entre eux : animation et régulation du groupe, distribution de la parole... « maître du temps », prise de notes observation, écriture au tableau, synthèse et propositions...
- Le choix des méthodes doit intégrer les capacités des personnes (notamment lire, écrire). Le recours au post-it ou l'écriture au tableau sont deux modalités possibles, qui ne vont pas avoir le même impact.
- Pour pouvoir choisir ses outils cela suppose d'avoir une boîte à outils, une bonne connaissance de leurs usages et une maîtrise de leur utilisation, même s'il faut bien se lancer un jour. Cela suppose aussi d'avoir des ressources ¹⁵ (voir document 17). Par exemple le photolangage ne peut constituer le seul recours pour les trois points demandés.

- Les conditions requises pour la bonne réalisation concernent à la fois le lieu, le temps, l'accueil. Pour le lieu la familiarité et la proximité peuvent constituer des atouts, mais aussi des limites. Le temps doit être prévu et respecté pour tenir compte des contraintes des participants (horaires scolaires par exemple). L'accueil est entendu au sens de la convivialité. Se fait-il dans un coin particulier de la salle, sans que les participants soient assis, ce qui favorise la mobilité des uns et des autres (et notamment des animateurs qui peuvent mettre les gens en relation).
- L'item « *compréhension de leur présence* » a donné lieu à discussion. Il n'est sans doute pas très bien formulé. En effet il pourrait être pris comme une forme de contrôle de connaissance. IL ne s'agit pas de cela. Il s'agit de s'assurer que les deux univers (celui des personnes présentes et celui des professionnels) communiquent ; ou d'une autre manière il faut veiller à ce que la thématique de travail fasse écho et soit en phase avec les préoccupations des personnes. Cela doit orienter le questionnement. Quel thème souhaitez-vous qu'on aborde n'est sans doute pas la meilleure question. Par contre qu'est-ce qui vous préoccupe en tant que Maman ou qu'est-ce qui vous préoccupe lorsque vous devez aller à la rencontre d'institutions, d'employeurs, d'enseignants ... Pour ce faire un travail de traduction est nécessaire. Cela concerne à la fois le thème général (voir ci-dessus) mais aussi la manière de poser les questions comme la différence entre préoccupations, désirs, besoins, thèmes....

¹⁵ Par exemple sur le photolangage : « Vous trouverez ci-dessous un fichier "zip" contenant 112 images utilisables comme photolangage. Les images sont en licence creative commons, l'auteur étant chaque fois mentionné. <https://www.yapaka.be/page/photolangage>

Document 17 : Des outils pour les démarches participatives

Pour mener à bien les actions de participation des outils sont nécessaires. Dans les exemples étudiés on peut voir à la fois des outils classiques, mais aussi d'autres recours.

Des outils classiques : des actions d'information, des réunions publiques, le journal municipal, des réunions, des groupes de travail... Toute cette panoplie est mobilisée. Elle est familière du travail social. Est-elle toujours adaptée à la participation et aux publics concernés ? Le recours à la parole, aux échanges autour d'une table est un mode de relation et de travail caractéristique de certains univers sociaux et étranger à d'autres. De plus il risque de reproduire les rapports de domination existants (ceux qui savent parler en public et ceux qui ne savent pas ...).

D'autres outils ?

Le recours à d'autres outils peut permettre de faire un pas de côté, de se décaler de son statut et des interactions habituelles. Cela peut être l'utilisation de jeux (construits sur mesure ou non). Plus globalement cela permet de construire un autre type de relation en ayant recours à des médiations. Dans le même esprit on peut aussi évoquer les initiatives de théâtre forum, prenant appui sur la méthode du théâtre de l'opprimé développé par Augusto Boal.

Qu'est-ce que le théâtre forum ?

C'est un **spectacle de théâtre interactif** qui permet par le biais du jeu théâtral de **faire émerger la parole et la réflexion** autour d'un thème choisi. Le contenu du spectacle est établi et détaillé en amont, entre le partenaire et le comédien responsable du projet (le « joker » ou metteur en scène), de manière à créer quelque chose « **fait sur mesure** » qui réponde parfaitement aux besoins du partenaire.

Dans un premier temps, les comédiens jouent plusieurs courtes scènes évoquant des situations quotidiennes pouvant être vécues comme conflictuelle ou bloquée.

Puis ces scènes sont rejouées autant de fois que nécessaire, de telle sorte que le public puisse venir remplacer un personnage sur scène (ou en créer un nouveau) pour essayer de parvenir à une issue plus satisfaisante.

Face aux acteurs et confronté à la scène initiale, le **spect-Acteur** devra tenter de mettre en place des alternatives possibles aux difficultés rencontrées.

La représentation est placée sous la responsabilité de la salle. Il ne s'agit pas d'apporter un message ou de trouver la bonne réponse, mais d'expérimenter ensemble, sur scène, des solutions possibles.

Le théâtre-forum peut aborder n'importe quel sujet/thématique sociale, peu importe le contexte et milieu social.

Source : <http://www.theatredelopprime.com/compagnie/theatre-forum/>.

Ou bien encore, dans le même registre, la démarche proposée par la compagnie NAJE (Nous n'Abandonnerons Jamais l'Espoir).

Monter une intervention de terrain

Notre action s'inscrit à l'articulation entre individuel et collectif. Elle a trois visées essentielles

1/ Donner aux personnes des outils pour se construire comme des sujets : des êtres de vouloir, de pensée, d'agir, des êtres qui, de cette manière, redéfinissent leur identité en s'affranchissant de celle qui leur est imposée par le discours du dominant.

2/ Déclencher, par la mise en débat public des sujets qui nous concernent, un processus de mobilisation et d'actions transformatrices. Ce processus est porté par les habitants et par ceux qui, professionnels au sein des institutions se sont alliés à cette démarche, mus comme nous par une volonté de transformation.

3/ Analyser le fonctionnement de nos institutions, dévoiler ce qu'elles produisent et qui ne nous convient pas afin, et c'est le but, d'agir pour empêcher leur perversion.

Notre travail est évidemment subversif puisque c'est à ceux pour qui il est vital de faire bouger les choses que nous demandons de mener un travail d'analyse de nos institutions, et de chercher comment agir pour les rendre plus conformes à ce qui est pour nous le fondement de la société que nous voulons : les droits de l'homme et du citoyen.

Source : <http://www.compagnie-naje.fr/monter-une-intervention-de-terrain/>

D'autres outils, plus simples d'accès sont identifiés et présentés . Par exemple

- Fondation du Roi Baudoin. (2006) Méthodes participatives. Un guide pour l'utilisateur, <https://www.kbs-frb.be/fr/Virtual-Library/2006/294864>
- UNIOPSS. (2010). La participation : une chance à saisir. Lançons nous ! Les cahiers de l'UNIOPSS, n° 21, mai, 175 p. (voir le chapitre 4). Deux extraits sont repris dans les pages suivantes.
- CRES Picardie. Fiches animations, 48p. http://www.educsantepicardie.org/_admin/repertoire/documents/610_101014061801.pdf (voir pour le photolangage par exemple).

UNIOPSS. (2010). La participation : une chance à saisir. Lançons nous ! Les cahiers de l'UNIOPSS, n° 21, mai, 175 p.

Chapitre 4 - Fiches d'animation participative et différentes formes d'expression. p 108-109.

Fiche animation		ABCDEFG...
Objectifs : <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la dynamique de groupe • La connaissance réciproque des participants : connaissance des prénoms • L'organisation d'un groupe de personnes pour faire quelque chose ensemble 		
Taille	Jusqu'à 40 personnes!	Déroulement L'animateur propose aux personnes de se ranger par ordre alphabétique des prénoms. C'est l'occasion de se parler ; il faut au minimum que chacun dise son prénom. L'animateur ne donne pas davantage de consignes. Les participants vont alors décider comment ils s'organisent, est-ce qu'ils forment un cercle ou une ligne, où va commencer l'alphabet ?
Lieu / Espace	Espace vide.	
Durée	10 minutes.	

Matériel		Cela peut être l'occasion de sentir la dynamique de groupe : qui sont les leaders ? Qui se trouve plutôt en position de suiveur ? L'animateur peut aussi proposer une durée maximale pour réussir ensemble, voire même mettre deux groupes en compétition (le premier groupe qui a terminé a gagné). L'animateur peut proposer d'autres idées de classement : date d'arrivée dans l'association ou le groupe, la date de naissance, pointure des chaussures...
Vigilance		

Fiche animation		Meilleurs vœux
Objectifs : <ul style="list-style-type: none"> • Stimuler l'expression et la dynamique des personnes • Permettre à un groupe de se retrouver • Permettre à chacun d'avoir une attention particulière pour chaque personne du groupe • Expression de vœux pour la nouvelle année et créativité 		
Taille	10 personnes maximum.	Déroulement Chaque personne a une feuille de couleur, des feutres et des gommettes. L'animateur invite chacun à dessiner un sapin de Noël et à noter son propre nom sur la feuille.
Lieu / Espace	Des tables, des chaises.	
Durée	Compter environ 2 min. de déco par sapin. Ex : 20 min pour 10 perso.	Les sapins sont mis en circulation de manière à ce que chaque personne puisse décorer chaque sapin à l'aide des gommettes et des feutres et émettre des vœux pour chacun des participants.
Matériel	Feuilles de couleurs (une feuille par personne). Feutres et gommettes.	Une fois que les sapins sont passés dans toutes les mains, chacun récupère son sapin et prend connaissance de tout ce qui est inscrit dessus. Cette animation nécessite que les personnes se connaissent un minimum. Si elles ne se connaissent pas, elles peuvent se souhaiter des vœux moins personnalisés mais cependant agréables !
Vigilance		

UNIOPSS. (2010). La participation : une chance à saisir. Lançons nous ! Les cahiers de l'UNIOPSS, n° 21, mai, 175 p.

Chapitre 4 - Fiches d'animation participative et différentes formes d'expression. p 126

4.1 Le « World café »

Cette méthode a été utilisée lors de la rencontre régionale de Champagne Ardenne en 2006 et est tirée d'un document d'EAPN sur la conférence « l'Europe que nous voulons » à l'occasion de la présidence autrichienne à Vienne.

Le principe : faciliter l'expression des personnes sur des sujets qui les concernent.

Comment : des groupes mixtes, personnes en situation de pauvreté et intervenants sociaux, sont répartis sur différentes tables. Chaque table a un thème de discussion qui a été défini par le Comité de pilotage, et un animateur.

Les participants échangent leurs idées, établissent des constats et propositions, et les écrivent sur la nappe ou le paper board. Après 45 minutes ils changent de table, donc de thème et d'animateur.

Lorsque les groupes reviennent sur leur première table, une discussion finale à partir de l'ensemble des écrits permet de faire la synthèse de l'ensemble des contributions, et d'écrire les idées et messages clés sur des cartes.

Lors de la séance plénière chaque table présente sa synthèse et les cartes sont regroupées par catégorie de pensées.

Lors de la rencontre régionale de Champagne Ardenne en 2006 à Reims, 3 tables ont été organisées. Chaque groupe a contribué à la réflexion des différents thèmes proposés. Lorsque les thèmes sont plus nombreux il est difficile que le même groupe participe à plus de 3 tables, il faut alors prévoir le roulement des groupes.

Déroulement des rencontres de Reims du 29 novembre 2006

3 thèmes, 3 animateurs, soit un par table

- Alimentation/santé.
- Logement/hébergement/culture-loisirs.
- Emploi/formation/déplacements-transports.

À chaque table

Constitution d'un groupe mixte de personnes en situation de précarité et d'acteurs et intervenants sociaux (au moment des inscriptions), d'une vingtaine de personnes maximum.

Le groupe « tourne » sur les trois tables toutes les 45 mn.

Document 18 : Charte du Croisement des Savoirs et des Pratiques avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale

A Les pré-requis du croisement des savoirs et des pratiques

La démarche de croisement des savoirs ne saurait en aucun cas se confondre avec une simple démarche de participation des populations en situation de pauvreté

1. Avoir conscience d'un changement nécessaire

La misère n'est pas une fatalité. Ne pas être satisfait des réalités sociales, économiques ou culturelles... entraîne une volonté de changement. Être porteur de cette volonté et la reconnaître chez les autres est un pré-requis du croisement.

2. Considérer chacun comme détenteur de savoirs

Les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale n'ont pas seulement des manques, des besoins à satisfaire, elles ont aussi des savoirs à apporter. Le savoir d'expérience qu'elles ont, quand il est croisé avec d'autres savoirs, révèle leur capacité de distance et de réflexion. Ce croisement produit des connaissances plus complètes et plus fidèles à la réalité.

3. Ne pas être seul

Toute personne par sa propre vie acquiert une expérience. Si l'expérience personnelle n'est pas reliée à un groupe social ou professionnel, elle reste fragile. C'est l'appartenance à un groupe social, professionnel qui consolide le savoir dont chacun est porteur. Cela signifie que pour participer à un croisement des savoirs et des pratiques avec des universitaires et des professionnels, les personnes en situation de pauvreté ne doivent pas rester isolées. Elles doivent vivre l'association avec d'autres personnes ayant les mêmes conditions de vie et avoir des espaces de réflexion, d'expression et de dialogue.

4. Se placer ensemble dans une position de recherche

Il est nécessaire que chaque participant soit dans une attitude de co-chercheur, co-formateur, coacteur pour identifier des questions, les mettre en problématiques et rechercher des compréhensions communes et des pistes de changements. C'est-à-dire un partage de la maîtrise de la recherche.

B Les conditions de mise en oeuvre du croisement des savoirs et des pratiques

1. Présence effective des personnes en situation de pauvreté

La première condition pour réaliser le croisement des savoirs et des pratiques est que les personnes qui vivent en situation de pauvreté soient effectivement présentes tout au long du processus et non seulement à un moment donné pour donner leur témoignage sous forme d'exposé, de vidéo ou d'écrit.

En aucun cas, d'autres acteurs ne peuvent se substituer à elles, parler en leur nom, à leur place, en s'appuyant sur la connaissance ou la proximité qu'ils pourraient avoir du monde de la misère.

2. Créer les conditions de l'autonomie des savoirs en vue de leur mise en réciprocité

Autonomie et réciprocité ne sont habituellement pas des acquis dans la pratique des relations entre 'universitaires et professionnels' et personnes en situation de pauvreté.

- pas de lien de dépendance

Pour réaliser le croisement des savoirs et des pratiques, les groupes de travail doivent être composés de personnes qui ne dépendent pas les unes des autres. Afin de préserver la liberté de réflexion et de parole de chacun, des professionnels d'un service ne seront pas en présence de bénéficiaires ou usagers de celui-ci - par exemple des enseignants avec des parents dont ils ont les enfants comme élèves, des travailleurs sociaux, des médecins, etc., avec leurs 'clients'.

- groupe de référence, groupes d'acteurs

Chaque acteur du croisement des savoirs et des pratiques a en référence son propre groupe d'appartenance (acteurs du monde de la pauvreté, acteurs associatifs, acteurs professionnels, acteurs universitaires...).

C'est au sein de ces groupes que chacun aura une sécurité, une liberté, un temps pour bâtir sa propre pensée avant d'en entreprendre le croisement.

D'autre part, la compréhension et la réception du savoir de l'autre nécessitent maturation et explicitation. Ces espaces et ces temps en groupes d'acteurs permettent aux participants de s'appropriier les questions, de formuler leurs propres interrogations, de construire leur propre expertise.

3. Etablir un espace de confiance et de sécurité

Le croisement des savoirs et des pratiques n'est possible que si le sentiment de sécurité et de confiance de chacun vis-à-vis de ses partenaires, ainsi que du cadre instauré est assuré.

- *Une forme de contrat* doit fixer les règles précisant la sécurité et la confidentialité des paroles et des écrits produits. En particulier, tout ce qui disent les personnes en situation de pauvreté est le plus souvent le fruit d'une expérience longue de souffrances et d'efforts, et la fragilité des personnes reste grande. Cette fragilité doit être protégée, notamment par la règle de confidentialité. Celle-ci s'applique pleinement aussi à ce que disent les 'universitaires ou professionnels', tenus par ailleurs de respecter les règles du secret professionnel.

- *D'autre part le cadre éthique* comprend un certain nombre de valeurs liées au dialogue entre les personnes : écoute active, respect de la parole de l'autre, disponibilité à adopter une posture critique vis-à-vis de son propre savoir, conviction que tout savoir est toujours en construction.

4. Garantir les conditions d'échange et de rigueur

L'inégalité des positions est bien présente dans le processus de croisement des savoirs et des pratiques. Ce serait un piège de faire comme si tous les participants étaient d'emblée en situation d'égalité alors que ce n'est pas le cas. Rendre l'échange possible c'est donc créer les conditions d'une parité dans l'échange. C'est le rôle d'une équipe pédagogique ou équipe d'animateurs. Elle doit être constituée de membres connaissant, pour les avoir côtoyées de longue date, les personnes en situation de pauvreté, leurs difficultés, leurs ressources, et de membres du monde des 'universitaires ou professionnels'.

- *Vis-à-vis des personnes en situation de pauvreté*

Le rôle des animateurs est d'aider les personnes en situation de pauvreté à s'exprimer avec leurs propres termes sans jamais se substituer à elles, sans leur 'souffler' ce qu'elles tentent de dire. Il s'agit de créer les conditions qui leur permettent de consolider elles-mêmes leur savoir : relire leur expérience de vie en prenant du recul, la confronter à d'autres pour en tirer des enseignements généralisables, les soutenir dans la démarche de compréhension des autres acteurs. C'est également les accompagner en amont et en aval des rencontres pour qu'elles restent en lien avec leur milieu de vie.

- *Vis-à-vis des 'universitaires ou professionnels'*

'Universitaires ou professionnels' rencontrent eux aussi des difficultés quant à l'expression orale et écrite. Habités et formés à travailler et communiquer entre pairs, ils ont tendance à utiliser des formulations abstraites compréhensibles uniquement par des initiés. Le rôle des animateurs est de les aider à rendre leur pensée communicable et de les accompagner dans la démarche de compréhension des apports des personnes en situation de pauvreté. Le rôle des animateurs est aussi de faire comprendre aux 'universitaires ou professionnels' le bien fondé des rythmes et du temps nécessaire pour une démarche de croisement des savoirs et des pratiques (on ne peut pas brûler les étapes).

- *Animer le croisement*

Le rôle des animateurs est de faire en sorte que tous puissent s'exprimer, être compris, et de respecter le temps de parole de chacun. Pour parvenir à cela, ils prennent l'option de porter une attention particulière à l'écoute de la parole des personnes en situation de pauvreté,

3 Mettre en oeuvre une méthodologie du croisement des savoirs et des pratiques

Le croisement des savoirs et des pratiques est une construction, il requiert des outils et des étayages, tant dans le domaine de la recherche que de la co-formation. L'équipe pédagogique est responsable de la méthodologie mise en place qu'elle adapte selon les contextes.

Les fondements de la méthodologie sont les suivants :

- L'expérience de chacun

Le récit d'une expérience précise permet de mettre tous les participants sur le même pied. Le récit des faits porte sur des situations vécues où il y a interaction entre des personnes en situation de pauvreté, des 'universitaires ou professionnels'.

- Le rythme et la durée

Au cours des échanges, chacun doit voir respecté son propre rythme de compréhension et d'expression. Il faut respecter les temps de silence, permettre à chaque personne d'aller au bout de ce qu'elle veut dire, comprendre ensemble le sens des mots. Parfois, des tensions surgissent de part et d'autre au cours des échanges, le retour régulier en groupes d'acteurs permet de prendre le recul nécessaire.

La durée est une donnée indispensable pour un travail en profondeur. Elle est nécessaire pour créer la confiance, asseoir le dialogue, analyser les récits, comprendre ce que veut dire l'autre, préparer ses propres interventions. La durée est cependant relative aux objectifs que l'on se donne, mais dans tous les cas il faut compter avec le temps de la maturation.

- La construction collective

Les efforts consentis par chacun pour participer au croisement des savoirs et des pratiques sont motivés par la transparence des procédures mises en oeuvre et par le but recherché connu de tous, qui est d'améliorer les interactions entre personnes en situation de pauvreté et tous les autres citoyens (qu'ils soient professionnels, institutionnels, universitaires, syndicalistes, politiques...).

Pouvoir identifier les éléments de désaccord est une étape essentielle. Sans confrontation, pas de construction collective. Le meilleur moyen de confronter réellement les points de vue est de s'engager mutuellement lorsque c'est possible dans une production commune. " Croiser " les savoirs, ce n'est pas " additionner " les savoirs. Il y a simultanément et progressivement au cours du processus, pour chacun dans la position qu'il occupe, plus d'emprise sur sa compréhension du monde et plus de maîtrise sur la place qu'il y prend.

Croiser, c'est se confronter, c'est-à-dire s'exposer au savoir et à l'expérience de l'autre, pour construire une plus-value.

L'enjeu n'est pas seulement une meilleure compréhension réciproque mais également la mise en oeuvre d'une démarche permanente de démocratie participative au sein de laquelle les personnes en situation de pauvreté seraient acteurs à part entière

Document 19 : Des recommandations de bonnes pratiques

L'ANESM publie une recommandation de bonnes pratiques professionnelles dans le secteur de la protection de l'enfance.

Ce document a pour objectif de décliner dans ce secteur les modalités pratiques d'expression et de participation de l'enfant et de sa famille, tant à son projet personnalisé qu'au fonctionnement de l'établissement/service, à travers quatre enjeux :

- l'intégration de la parole des enfants et la participation de ces derniers dans une dynamique d'évolution des établissements/services, de réflexion et d'évaluation des pratiques professionnelles ;
- la prise en compte de l'âge, de la maturité de l'enfant, de ses capacités et modes de communication, d'une éventuelle situation de handicap, afin d'évoluer de la simple adhésion à la mesure, à l'expression et à la participation ;
- le positionnement du mineur/jeune majeur, de ses parents et des professionnels dans chacun de leur rôle et le renforcement des capacités et de l'autonomie des personnes ;
- l'évolution des postures professionnelles permettant la participation des usagers par eux mêmes, en favorisant leurs initiatives, à chaque fois que l'autonomie du mineur/ jeune majeur ou les capacités parentales le permettent.

L'expression et la participation des parents à leur accompagnement personnalisé

Identifier les sujets sur lesquels inciter les parents à s'exprimer et à participer

- En distinguant la participation des parents à la vie quotidienne du mineur, à la définition de son projet et à la résolution des problèmes ayant conduit à une mesure de protection.
- En respectant l'ensemble des décisions relevant de l'exercice de leur autorité parentale.
- En communiquant, sauf si cela est contraire à l'intérêt de l'enfant, tous les documents de la participation réalisés avec le mineur.
- En relisant les attendus du juge ou les décisions du président du conseil général pour s'assurer de leur totale compréhension.
 - En créant un échange autour de la recherche de solutions.
- En mettant en place des groupes de parole réunissant plusieurs parents pour que chacun puisse participer à l'identification de solutions communes.
- En valorisant toute participation des parents auprès des mineurs.
- En développant des échanges réguliers, dans le cadre du placement, y compris lorsqu'il n'y a pas de problèmes spécifiques.

Source : ANESM.

ANESM. (2014). L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, décembre, 84 p.

Document 20 : L'évaluation des démarches participatives

Source : ACEPP.

1- Les effets de l'UPP sur les parents

Un renforcement de l'estime de soi

Comme il a déjà été dit, être interpellé pour participer à une recherche, participer et réussir ce travail avec d'autres, prendre la parole en public, partager des initiatives, exprimer son point de vue sur la parentalité, sur le déroulement du projet... donne ou redonne confiance à chaque parent, renforce l'image qu'il a de lui-même et le regard que « les autres » portent sur lui.

- **Des compétences parentales renforcées**

Les échanges entre parents, mais aussi et surtout la valorisation et la dynamisation que procurent les UPP modifient les capacités des parents et leurs relations avec leurs enfants.

« Prendre la parole en public, réfléchir, ça m'a vraiment fait croire en moi et finalement ça a tout changé. Ce n'est que maintenant que je m'en rends compte. Je ne suis plus la même, c'est tout mon regard qui a changé. Je ne vois plus mes enfants ni mon mari de la même façon. Je suis bien plus décontractée et à l'écoute parce que j'ai confiance en moi. Je n'essaie pas de chercher ce que je dois faire à l'extérieur, mais je me dis, qu'est-ce que tu penses au fond de toi ? Et je fais confiance à ce que je sens. »

« En parlant avec les autres parents de l'UPP, j'ai réalisé qu'il était important que je puisse dire « non » à mes enfants, alors que jusque-là c'était très difficile pour moi. »

« Cela a changé le regard que mes enfants portent sur moi. Ils sont fiers de moi, de ce que je peux faire, de mon engagement dans les UPP. »

Un changement de regard vis-à-vis des professionnels et des institutions

S'appuyer sur la réalisation d'une recherche sur la parentalité pour qualifier et légitimer le savoir des parents décale les lignes habituelles de répartition des rôles entre les parents et les experts. Les parents se sentent légitimes pour donner leur point de vue, perçoivent leurs connaissances et celles de l'universitaire comme étant complémentaires. De ce fait, leur regard sur les spécialistes se modifie.

Mais le travail de l'UPP les amène également à rencontrer des professionnels, des représentants d'institutions, pour confronter leur point de vue sur les aspects concernant la parentalité et plus précisément sur leur thème de recherche. Cette démarche modifie également les représentations et les relations entre parents et professionnels, en permettant aux parents d'avoir une meilleure connaissance de la réalité du travail de ceux-ci.

« Je parle plus facilement aux enseignants, ils m'impressionnent moins, je me rends compte que ceux qui ont fait des études ne sont pas d'un autre monde, ils sont accessibles, je peux parler avec eux, je suis moins complexée. »

« Je me sens plus assurée pour demander des informations. Je n'ai plus peur. »

Les UPP permettent aux parents d'être acteurs

Parce que les Universités Populaires de Parents n'ont pas pour objectif l'évolution de la relation parent-enfant, les parents ne sont pas positionnés en « bénéficiaires » de l'intervention. Ils définissent eux-mêmes les questions qu'ils souhaitent travailler, celles qui leur posent problème, ils s'appuient sur leur vécu, sur leurs préoccupations quotidiennes, pour ouvrir ces questions sur

des problématiques de société plus larges, ce qui leur donne envie d'agir par des initiatives citoyennes.

Faisant leurs choix, définissant leurs objectifs, les parents sont alors de ce fait positionnés comme partenaires des animateurs et des institutions, leur recherche étant un outil pour mener des actions de coopération avec les institutions, garantissant un rapport de pouvoir plus égalitaire.

« Souvent, dans les projets parentalité, les parents sont choisis en fonction de ce que les professionnels ont comme projet pour eux. Ce sont alors les parents en difficulté qui sont concernés, et parfois on a l'impression que les professionnels cherchent à capter les parents comme s'ils étaient en concurrence. »

C'est ainsi qu'à partir de ce travail de recherche, les parents vont à la rencontre d'autres acteurs et engagent des actions citoyennes qui ont des effets concrets : formalisation de la recherche, organisation de forums, actions avec les institutions qui donnent une utilité à leur travail plus large que le bénéfice qu'ils peuvent en tirer pour eux-mêmes.

Les parents se sentent comme investis d'une « mission » importante

Pour les parents ce sentiment d'être utiles est un facteur important de leur volonté d'implication.

« Si les groupes de paroles soulagent parfois les maux, ils ne permettent pas de voir ce qu'on peut faire pour que cela change vraiment. Là, nous étions ensemble « maîtres du jeu » parce qu'on décide de la recherche et on la fait, on est acteurs et auteurs de la recherche, des actions, du projet. Cela ne ressemblait pas aux participations habituelles. »

Ici, les parents sont à l'origine du projet sur lequel ils agissent. Ils construisent un savoir pour le communiquer aux professionnels et aux institutions, alors que la plupart des actions parentalité sont impulsées, décidées, par les institutions, animées par les professionnels à destination des parents.

Dans les UPP les parents sont au cœur du projet dont ils sont les acteurs et les auteurs. Il s'agit d'une démarche ascendante, des parents vers les institutions et non l'inverse.

Les UPP, une démarche autour du pouvoir d'agir

La question du pouvoir, entendue comme pouvoir d'agir, est une priorité des Universités Populaires de Parents. Les parents sont acteurs et auteurs du projet, non seulement en participant à la production du savoir, mais aussi en participant au pilotage local et national des UPP.

Ils prennent les décisions qui concernent le choix du thème de recherche, les méthodes d'enquête et le travail avec les institutions. Ils participent à l'évaluation de la démarche, à la recherche de financements pour certains. La démarche permet un réel partage des responsabilités et du pouvoir entre tous les acteurs.

La finalité des UPP est bien de permettre aux parents d'être de réels acteurs citoyens, d'être force de propositions auprès des institutions et des élus.

2- Les effets de l'UPP sur les professionnels

Parce qu'elle est originale et décalée par rapport à l'action sociale traditionnelle, la démarche des Universités Populaires de Parents modifie considérablement les postures des animateurs des UPP, du point de vue de :

- la distance entre parents et professionnels. Le fait d'accompagner des parents dans une recherche est une fonction nouvelle pour tous, les animateurs -comme les parents – se

découvrent dans ce rôle. Le rapport de savoir entre eux se trouve décalé d'autres formes d'intervention. Ici, il n'y a pas de relation hiérarchique entre animateurs et parents

- de même, la place des parents dans le pilotage implique un partage du pouvoir, l'animateur garantit le lien entre les parents de façon à ce que les décisions soient collectives
- le regard des animateurs porté sur les compétences et les capacités des parents évolue car ils ont parfois à mettre de côté leur cadre professionnel orienté sur les difficultés des parents et à se décentrer de leur cadre de références personnel.

« C'est une remise en question de mes pratiques professionnelles, possible uniquement parce qu'on se soutient aux coordinations nationales, car parfois il faut accepter d'être dans le doute. Animer une UPP, ça change des pratiques de travail social : ce n'est pas le même objectif et le regard n'est pas porté au même endroit. On apprend à penser et à voir les possibles et non pas les manques. Il faut lâcher les tendances à la surprotection pour faire confiance, y croire. On se forme tout le temps... Et ça restera après les UPP. »

« Dans les UPP, il n'y a pas d'un côté les professionnels qui maîtrisent les tenants et les aboutissants d'un projet. On est tous à construire ensemble. Cela demande de pouvoir lâcher prise, d'accepter de ne pas tout maîtriser. D'accepter de n'être que des « facilitateurs », et jamais en avant. Les parents ont le pouvoir de donner leur avis sur le projet, et ils ne s'en privent pas... »

Ce changement de posture touche aussi les collègues des animateurs et les institutions qui portent les Universités Populaires de Parents.

Le changement de posture des professionnels a des répercussions en dehors de l'UPP. Il modifie également la place des parents ou habitants dans d'autres projets ou actions menées dans le cadre professionnel des animateurs.

« Cela a changé mes pratiques dans mes relations avec les parents de l'UPP, mais plus largement ma manière d'animer les Reaap. Je ne pourrais plus organiser une rencontre départementale sans solliciter des parents, et pas seulement ceux des UPP. »

3- Principaux effets de la participation dans les politiques sociales

Source : La participation des usagers dans les politiques sociales Étude DGCS/INET promotion Hannah Arendt.

Le premier effet de la participation pour les personnes concernées est celui d'une traduction de l'action publique, par l'usage notamment d'un vocabulaire davantage accessible, une meilleure information et la simplification d'une complexité administrative encore largement perfectible pour la compréhension des destinataires de ces politiques publiques.

L'objectif affiché peut être dans certaines collectivités d'en améliorer le contenu et l'efficacité par la participation. Cependant, cette dernière est organisée de telle sorte que les questionnements et donc les éventuelles améliorations se situent davantage à la marge, c'est-à-dire sur des volets essentiellement matériels (lieux de réunions, documents d'information) ou organisationnels (horaires de délivrance des services), plutôt que sur le cœur des politiques publiques : leur sens, le positionnement réciproque des intervenants sociaux et des personnes accueillies ou accompagnées. Est-on dans une approche « généralisante », essentiellement capacitaire, voire déficitaire des publics (leurs manques, leurs handicaps divers) ou sur une vision individualisée de chaque personne, axée sur ses potentialités propres, ses marges de manœuvre, sa citoyenneté, mais prenant aussi en compte ses contraintes et sa temporalité propre ? Ces dernières ne correspondent pas

toujours avec les ambitions et/ou les objectifs des intervenants sociaux à l'égard des personnes accueillies ou accompagnées.

Il n'en reste pas moins que ces éléments « matériels et organisationnels », pour ne pas être toujours suffisants, sont directement perceptibles par les personnes concernées et peuvent être pour elles d'une importance tout à fait essentielle.

Outre la meilleure compréhension des politiques publiques et des rouages de l'administration qui en résulte, la participation réduit le sentiment d'isolement des personnes qui s'y investissent et leur permet de développer des aptitudes sociales, ainsi que le sentiment d'une valorisation citoyenne, au-delà du statut assigné de « bénéficiaire de la solidarité nationale ». Ce sentiment peut cependant entraîner l'effet pervers de faire de la participation une satisfaction « en soi » suffisante pour ne pas avoir le désir d'aller au-delà par une insertion sociale (voire professionnelle) davantage autonome dans la société française².

Pour les collectivités, l'effet premier de la participation est le renforcement de la connaissance de la demande sociale par les élus et les services. Pour les intervenants sociaux, ceux qui s'y investissent et la valorisent, considèrent qu'elle redonne du sens à leur métier et apporte une « bouffée d'oxygène » par rapport à la dimension trop « administrative » de leur pratique quotidienne.

La participation semble faire évoluer les pratiques de l'intervention sociale vers davantage d'horizontalité dans les relations, ainsi que l'appelait déjà de ses vœux le rapport Bianco-Lamy de 1980. On constate par ailleurs que la participation émerge souvent de et s'insère dans des démarches d'action collectives. La plupart du temps, c'est ensuite qu'elle constitue un levier au renforcement de la participation individuelle des personnes dans l'élaboration de leur projet de vie ou d'accompagnement.

Même si cela nécessite d'être confirmé par des études plus approfondies, il semble que des modalités de mise en œuvre souples et informelles fonctionnent mieux et favorisent l'effectivité des procédures formelles, qui sont d'ailleurs souvent celles requises par les textes.

Document 21 : Des conditions favorables à la participation.

1. Des conditions préalables

En amont même des démarches de participation des conditions préalables sont nécessaires. Elles concernent les différentes parties prenantes.

Les élus : la participation recouvre d'abord une dimension politique qui concerne à la fois la citoyenneté et la démocratie.

L'organisation et l'encadrement : Les démarches participatives sont conditionnées par la mobilisation de l'organisation à laquelle on appartient (voir exemple de Grande Synthèse sur les budgets participatifs). Cette mobilisation peut aussi se traduire par la fluidité et la rapidité des circuits de décision mais aussi sur l'autonomie des échelons intermédiaires (existence d'un « budget convivialité »).

Les professionnels : Les démarches participatives sont spécifiques et distinctes d'autres démarches professionnelles, même si elles s'en rapprochent (distinction action d'information et action de mobilisation/participation).

Les personnes concernées : pour que ces personnes participent encore faut-il qu'elles soient conscientisées et mobilisées, ce qui n'est pas synonyme de « convoquées ». Cela pose la question du volontariat et de la contrainte, mais aussi du travail préalable qui peut, éventuellement prendre appui sur le travail individuel.

2. Les conditions indispensables à la participation.

- Afficher et assumer la réciprocité dans les intérêts de chacun à participer à la dynamique citoyenne (en prenant en compte la perception de chacune des parties prenantes et la convergence des intérêts).
- Faire en sorte que les personnes connaissent et adhèrent à la finalité et aux objectifs de ce à quoi ils participent.
- Garantir que la parole est non seulement entendue mais surtout prise en compte
- Partir des préoccupations réelles des personnes
- Certifier une liberté de parole
- Garantir une légitimité de parole
- Assurer une participation globale

3. Les éléments favorables

- Mettre en place des moyens humains et des méthodes d'animation
- Poser le cadre pour rassurer
- Aller à la rencontre des plus démunis
- Valoriser le savoir et le potentiel des personnes et s'appuyer sur les ressources des personnes
- Passer de l'individuel au collectif
- Former les personnes en situation d'exclusion à l'expression en public
- Utiliser la médiation
- Une « bonne animation » qui évite les écueils du jargon et de la condescendance
- Une prise en compte de l'accessibilité dans toutes ses dimensions (temps, lieu, mode d'expression, modalités de travail,...).

4. Des compétences et des postures requises ?

Si l'on part de l'idée que les démarches participatives sont spécifiques, il faut en tirer les conséquences en termes de compétences et de postures :

- Quelles sont les compétences nécessaires ?

Exemple du référentiel de compétences DEAS DC1 :

Accompagner et coanimer la mise en œuvre d'une intervention collective en favorisant la participation des personnes

- Impulser des projets d'action collective
- Créer les conditions de la participation des personnes à la mise en œuvre d'un projet collectif
- Développer la capacité d'agir des personnes
- Animer dans une démarche participative
- Réguler les relations au sein d'un groupe
- Créer des supports adaptés avec le groupe

5. La contribution du HCTS (Haut Conseil au Travail Social)

- RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE PARTICIPATION EFFECTIVE AUX POLITIQUES SOCIALES ET À LA FORMATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

1. Généraliser la participation des personnes accompagnées dans toutes les instances de prise de décision qui les concernent et dans les formations des professionnels, y compris dans les activités de de recherche.

2. S'assurer, dans la composition des instances, d'une distinction claire entre les personnes accompagnées ou l'ayant été, directement concernées, et les associations ou autres personnes les représentant, étant entendu que la participation doit être favorisée pour les unes comme pour les autres.

3. Prévoir des écrits en langage simple et facile à comprendre par tous

4. Dans toutes les réunions, permettre la compréhension et la prise de parole de tout le monde, faciliter la participation orale avec des outils adaptés ou une méthode, par exemple des cartons de couleurs (vert : pas de problème ; orange ou jaune : merci de parler moins vite ; rouge : stop !, je ne comprends pas), en s'assurant que l'animateur de la réunion y soit attentif, qu'il y ait des temps de reprise synthétique ; pour prévenir la peur du ridicule, il faut que les outils ne soient pas réservés aux personnes accompagnées, mais que tous les participants puissent s'en servir.

5. L'organisateur doit envoyer à l'avance aux participants le sujet de la réunion pour qu'il soit travaillé (à plusieurs si besoin) et bien compris. Après la réunion, l'organisateur doit envoyer un compte rendu facile à lire et à comprendre.

6. Apporter les moyens logistiques pour une participation effective, le temps de construction collective en amont, l'accessibilité de l'information en amont et en aval, une prise en charge par l'instance invitante des frais liés à cette participation (billets de train, de métro, nourriture et hôtel), voire une rémunération, en particulier lorsqu'il s'agit d'interventions en tant qu'experts : si les personnes sont invitées en tant que formateurs occasionnels, elles doivent être rémunérées.

7. Créer un espace facilement accessible, une plate-forme collaborative, un lieu ressources... rattaché au site du HCTS par un onglet, pour recenser les pratiques inspirantes en matière de participation.

8. Puisque que la participation est un droit, il faut pouvoir interpellier le Défenseur des Droits pour la faire appliquer. Plutôt que de multiplier les correspondants, référents, personnes ressources..., cette proposition permet de soutenir de façon transversale, interministérielle,

la mise en œuvre effective de la participation des personnes accompagnées aux instances, à l'échelon national et local.

9. Prévoir l'évaluation du processus de participation, à la fois sur le plan quantitatif et qualitatif, pour analyser les freins, les leviers, les apports concrets de la participation. Un travail de recensement et/ou d'élaboration d'outils devrait être réalisé dans le cadre de la poursuite de ce groupe de travail.

10. Faire de la participation des personnes accompagnées dans les instances de gouvernance et dans la formation initiale et continue des professionnels une Grande Cause nationale, en prenant appui sur un regroupement d'associations et sur les pouvoirs publics, y compris à l'échelon des territoires.

Source : Rapport du groupe de travail adopté par le HCTS en séance plénière le 7 juillet 2017 Participation des personnes accompagnées aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux, p 50.

Document 22 : Ressources complémentaires

Quelques références complémentaires

Calmo, Patrice. Pacho, Laurent. (2014). En être ou ne pas en être...des usagers en recherche. Le sociographe, n° 7, 139-154.

D'Arripe, Agnès. Routier, Cédric, et alii. (2015). Faire de la recherche « avec » les personnes déficientes intellectuelles : changement de paradigme ou utopie ? Sciences et actions sociales, n° 1, volume 1. 19 p.

Chaput-Le Bars, Corinne. (2017). Histoires de vie et travail social. Intervention, formation et recherche. Presses EHESP, 224 p.

Collectif Pas Sans Nous. (2018). Synthèse de la co-évaluation des conseils citoyens. 39 p.

HELFTER, Caroline. (2017). La vertu émancipatrice des récits de vie. Actualités Sociales Hebdomadaires, n° 3014, 9 juin, 18-21.

Helfter, Caroline. (2016). Quand les parents deviennent universitaires. Actualités Sociales Hebdomadaires, n° 2980, 21 octobre, 24-26.

Sites

Banque de données UNCCAS	https://www.unccas.org/-banque-d-experiences-#.WsxZOYiuw2w
Base d'expériences Localtis /Caisse des Dépôts	https://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer?pagename=Territoires/Page/Base-experiences