

RAPPORT D'ETUDE SUR LA PARTICIPATION DES USAGERS ET BONNES PRATIQUES DANS LES STRUCTURES DE LA LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS DE LA REGION BOURGOGNE



Avec le soutien de



Direction Régionale de la Jeunesse,
des Sports et de la Cohésion Sociale
de Bourgogne

FEVRIER 2012

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
I. La participation: droits et devoirs des usagers.....	12
1) Le règlement de fonctionnement	13
2) Le projet individualisé	17
II. La participation : exercice de la démocratie représentative.....	20
1) Le projet d'établissement	21
2) Le CVS.....	26
3) L'accès à l'information comme moyen d'exercice de la citoyenneté	39
III. La participation: exercice de l'expression collective et soutien à l'expression individuelle.....	42
1) Les groupes d'expression: une participation collective	43
2) Les enquêtes de satisfaction : levier de l'expression individuelle	49
IV. La participation : levier du pouvoir d'initiative.....	51
Les groupes projets /d'initiatives et les activités	52
V. L'ouverture sur l'extérieur : une démarche primordiale d'intégration sur la cité.....	57
VI. Des idées pour faire vivre la participation.....	61
1) Des exemples innovants provenant du secteur AHI	63
2) Des idées provenant d'autres secteurs.....	69

CONCLUSION	97
Quelque conseils pour commencer vos démarches de participation	91
Remerciements	92
LEXIQUE	93
BIBLIOGRAPHIE.....	94
ANNEXES.....	95
A. Résultats du questionnaire	95
B. Les échelons de la FEANTSA	118
C. Le compte rendu du groupe usagers-professionnels du 4 Juillet 2011	119
D. Extraits du code de l'action sociale et familiale	128
E. Programme de la journée du 26 Janvier 2012 de restitution de la présente étude.....	132
F. Le collectif Cynorhodon.....	135

INTRODUCTION

La question de la place ou des droits des usagers n'est ni une mode, ni une tendance passagère dans notre société. C'est à contrario une donne irréversible qui restructure en profondeur nos modes de pensée et de fonctionnement.

La loi du 30 Juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales œuvre ainsi, et pour la première fois, à la promotion des droits qui s'attachent au statut de l'utilisateur. Le décret du 17 Mars 1978 puis la loi du 3 Janvier 1985 la modifient ensuite. La loi du 2 Janvier 2002-2 relaie le texte pour définir en dernier lieu les principes et les missions de l'action sociale et médico-sociale.

Cette adaptation de la législation entraîne un bouleversement des pratiques professionnelles : de la mise en place d'actions « pour » les personnes, on évolue vers la construction d'actions « avec » les personnes.

Si, à l'origine, elle désigne le fait de prendre part à une action collective pour faire entendre des revendications ou porter ensemble des projets, la notion de participation s'inscrit aujourd'hui dans une logique d'empowerment¹. Cette démarche veut en effet que la personne exclue, préalablement définie de manière négative ou stigmatisante, soit désormais considérée comme participante, active et citoyenne. A trop vouloir « parler pour » ou « parler au nom de », on prend le risque d'isoler d'avantage des citoyens déjà frappés de relégation dans la stigmatisation, et de les priver d'être eux-mêmes, les acteurs de leur développement.²

Il ne s'agit plus en outre de donner du pouvoir mais d'ouvrir les espaces et de donner aux publics concernés les moyens de dire et d'agir directement dans l'espace public.

La participation et l'expression restent en effet les outils de la lutte contre l'exclusion. Elles sont le levier qui favorise l'insertion, l'apprentissage de la citoyenneté et le droit à prendre la parole. Il n'est donc plus permis d'élaborer des projets ou de mettre en œuvre des politiques sans l'implication des personnes à qui ces initiatives sont destinées. En conséquence, la participation implique de prendre également en considération les revendications des usagers en matière de qualité et de service (usagers-clients)³.

Cependant la mise en place de ce processus, qui nécessite une organisation, passe dès lors par l'engagement collectif des partenaires institutionnels, des travailleurs sociaux et des personnes accueillies. Elle s'appuie par ailleurs sur l'acquisition de réflexes ou méthodes de travail, d'une manière de penser avec l'ensemble des personnes concernées et elle suppose la reconnaissance d'un partage des savoirs et du pouvoir.

¹Définition d'empowerment : processus selon lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action et de s'émanciper.

² Comité national des régions de quartier, « les Actes des assises », 2011

³ Séminaire : Les politiques sociales du 27 Novembre 2010 : « Usager citoyen ou usager client ? ». Disponible sur : www.cnle.gouv.fr/De-l-usager-client-a-l-usager.html

La légitimité de la parole des usagers n'est jamais acquise. Certains professionnels peuvent estimer connaître le message qui leur est relayé mais on ne perdra pas de vue qu'ils ne sont pas systématiquement en mesure de l'écouter.

L'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) distinguent plusieurs niveaux de participation⁴ (par ordre croissant d'implication des usagers) :

- **L'expression et la communication** : s'exprimer c'est faire connaître quelque chose par le langage. Il s'agit donc de l'affirmation de soi par la prise de parole, sans préjuger de la portée de cette action sur son environnement.
- **La consultation**, qui associe la participation des personnes, suscite la discussion pour obtenir de leur part des éléments avant d'effectuer des choix. La décision prise n'étant toutefois pas obligatoirement liée aux points de vue émis.
- **La concertation** est le fait d'associer les personnes à une recherche de solutions communes.
- **La codécision** enfin, vise le partage de la décision entre les intervenants. Elle implique un réel partage des pouvoirs à l'issue d'une négociation pour parvenir à un accord ou à une résolution commune.

L'exercice de la participation et son apprentissage peuvent s'avérer difficiles.

Cette présente étude montre que dans la plupart des cas rencontrés, l'absence de participation n'est pas nécessairement due à un manque de compétences de la part des professionnels et/ou des usagers, mais à un manque de clarté et de compréhension commune des objectifs de la participation.

La mise en œuvre d'une démarche de participation demande donc du temps. Elle n'est pas à prendre à la légère, car elle bouleverse considérablement les pratiques professionnelles.

La participation c'est possible car cela existe !

⁴ Recommandation des bonnes pratiques de l'ANESM : « Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale ». Voir aussi en annexe les échelons de la FEANTSA.

Droit des usagers dans le secteur médico-social : loi du 2 janvier 2002⁵

La réforme opérée par la loi 2002-2 s'articule autour de 7 orientations principales :

- affirmation de la promotion des droits des usagers
- redéfinition du champ de l'action sociale et médico-sociale
- redéfinition des schémas et de leurs modalités d'élaboration
- établissement d'un lien entre planification et autorisation
- modification du régime des autorisations
- renforcement de la coordination et de la coopération dans le secteur
- mise en place d'une procédure d'évaluation

Les finalités de l'action sociale et médico-sociale sont également définies par la loi :

- Promouvoir : l'autonomie et la protection des personnes ; la cohésion sociale ; l'exercice de la citoyenneté
- Prévenir les exclusions
- Évaluer de façon continue les attentes et les besoins des groupes sociaux les plus vulnérables

3 grands principes sont évoqués :

- L'égalité de dignité de tous les êtres humains
- L'acceptabilité de la réponse pour chacun
- L'accès équitable sur l'ensemble du territoire

Missions principales :

- Évaluation, prévention des risques sociaux et médico-sociaux, information et investigation, conseil et orientation, formation, médiation, compensation
- Protection administrative et judiciaire des personnes fragiles
- Actions éducatives, médico-éducatives, médicales, thérapeutiques, pédagogiques
- Actions d'intégration scolaire, d'adaptation, de réadaptation, d'insertion, de réinsertion sociale et professionnelle et d'aide à la vie active
- Actions d'assistance dans les divers actes de la vie
- Action de développement social, culturel et d'insertion par l'activité économique

⁵FNARS Midi-Pyrénées et ORS Mip, « Rapport d'étude : participation, expression, représentation des usagers hébergés dans les centres d'hébergement et autres structures spécifiques de la grande précarité en Midi-Pyrénées », 2012.

Disponible sur : <http://www.orsmip.org/tlc/documents/rapportparticipationusagers191010.pdf>

Rappel des droits fondamentaux de la personne :

- Respect de leur vie privée, de leur dignité, de leur intimité et de leur sécurité
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui leur sont offertes
- Prise en charge individualisée et de qualité
- Participation de la personne directement ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne
- Confidentialité des informations la concernant
- Accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires
- Information sur l'étendue de leurs droits et sur les prestations disponibles

Les outils de mise en œuvre garantissant le respect de ces droits fondamentaux :

- Projet d'établissement
- Livret d'accueil
- Conseil de vie sociale ou autre forme de participation
- Contrat de séjour ou document individuel de prise en charge
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Règlement de fonctionnement
- Recours à une « personne qualifiée »⁶

⁶ Article L 311-5 du CASF modifié par Ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 - art. 18 : « 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 général. » disponible sur :

http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=60E99235F7235C8D5D6E171008C95CC7.tpdjo12v_2?idArticle=LEGIARTI000006797379&cidTexte=LEGITEXT000006074069&dateTexte=20081231&categorieLi en=id

Objectifs et méthodologie de la démarche

Le chantier national prioritaire 2008-2012 met l'accent sur la participation des personnes accueillies dans les établissements du secteur de la lutte contre les exclusions.⁷

Dans la mise en œuvre des outils de la refondation (Plan Départementaux d'Accueil d'Hébergement et d'Insertion, Service Intégré d'Accueil et d'Orientation...), les circulaires préconisent que les usagers participent à la construction et l'évaluation de ces outils.

Ce contexte de co-construction de politiques publiques avec les usagers nous a amené à réfléchir sur la situation en Bourgogne. Qu'en est-il au niveau de la participation dans la région ?

10 ans après la publication de la loi 2002-2, où en est l'expression et la participation des usagers au sein des établissements du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI) en Bourgogne ?

La participation est en passe de devenir un thème prépondérant dans le secteur de l'hébergement. Pourtant cette forme de gouvernance existe depuis longtemps déjà dans des domaines aussi différents que le handicap, la santé mentale, l'éducation populaire, la politique de la ville, l'insertion par l'activité économique.... Il est donc essentiel d'en tenir compte pour percevoir comment leurs acteurs ont réussi, dans leurs espaces respectifs, la mise en place d'une démocratie participative et citoyenne. Une approche de bench-marking a guidé notre étude afin d'identifier, dans ces autres secteurs, les pratiques et les modalités du fonctionnement de la participation. Nous avons pu compléter ainsi l'étude sur le secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI).

Avec le soutien de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale, la FNARS Bourgogne s'est donc engagée à faire une étude avec 4 objectifs fixés par la convention :

- 1) Dresser un état des lieux de la mise en œuvre des outils de la loi 2002-2
- 2) Définir une approche en termes d'échanges de bonnes pratiques afin de considérer les méthodes intéressantes d'autres secteurs (insertion par l'activité économique, éducation populaire, handicap)
- 3) Présenter des bonnes pratiques mises en œuvre par des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Social (CHRS) et Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU)
- 4) Organiser une journée d'étude régionale de restitution

⁷ Un groupe national d'appui, le **CCPA** (conseil consultatif des personnes accueillies) piloté par l'Armée du Salut et composé essentiellement des personnes accueillies, est consulté sur les travaux nationaux de la refondation. Un CCPA régional en Bourgogne piloté par la FNARS Bourgogne s'est mis en place depuis décembre 2011 pour traiter aussi de ces questions.

Voir en annexe le compte rendu du groupe d'échange du 4 Juillet pour plus de précisions.

Pour cette étude la DRJSCS, les 4 DDCS-(PP), les 4 délégués départementaux FNARS et la DIRECCTE ont été conviés à un comité de pilotage. La DDCS de l'Yonne et le délégué départemental FNARS de l'Yonne n'ont pu toutefois y participer.

La participation des usagers en CHRS et en CHU est au cœur de l'étude. Cependant sur décision du comité de pilotage, les travaux s'étendent à l'ensemble du secteur AHI afin d'observer les pratiques des autres établissements.

Les enjeux

- Etablir un état des lieux des pratiques quant à la participation des usagers en Bourgogne au sein des associations de lutte contre la pauvreté
- Promouvoir l'expression et la participation des usagers dans les associations, en recensant puis en diffusant les expériences
- Accompagner les usagers à la participation dans les établissements
- Accompagner les travailleurs sociaux à la participation dans les établissements
- Réfléchir à la participation des usagers dans les instances locales et nationales dans le cadre de nouveaux modes de gouvernances

La méthodologie adoptée:

Objectif 1 : réaliser un état des lieux de la mise en œuvre des outils de la loi 2002-2

- Un questionnaire⁸ a été transmis par mail à toutes les structures du secteur de l'AHI (CHRS, maison relais, accueil de jour, résidence sociale, Foyer de Jeunes Travailleurs, logement en ALT, Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile).

Taux de réponse : 56% des établissements ont répondu au questionnaire (97 contactés et 54 réponses) et 84 % des CHRS (25 contactés avec 21 réponses) ont donné une suite favorable à ce questionnaire.

Typologie des réponses : 39 % des établissements qui ont répondu sont des CHRS, 21 CHRS ont répondu sur 54 réponses.

- Des visites de terrain ont été organisées dans 39 structures :

4 Accueil de jour, 2 établissements avec des logements en ALT, 3 CHRS qui ont à la fois du des appartements regroupés et des appartements éclatés, 4 CADA, 3 CHRS éclatés, 1 CHRS sans hébergement, 8 CHRS regroupés, 3 FJT, 4 Maison relais, 5 résidences sociales.

Ces structures ont été sélectionnées selon leur implantation géographique, leur typologie et leurs réponses au questionnaire communiqué par mail.

Les travailleurs sociaux, les usagers, les chefs de services voire les directeurs ont pris part à des entretiens individuels et collectifs. Il n'y a cependant pas eu d'entretiens « mixtes », associant usagers et travailleurs sociaux, afin de garantir la liberté de parole.

⁸ Voir en annexe les résultats du questionnaire

- L'organisation d'une journée dite « groupe d'échange usagers-professionnels » (en respectant la parité des participants)⁹

Objectif 2 : privilégier des échanges de bonnes pratiques pour valoriser des méthodes à même d'intéresser d'autres secteurs (IAE, éducation populaire, handicap)

- Des fédérations de structures (CREAI, URIOPSS, Fédération des centres sociaux de la Nièvre, UREI, COORACE, CRESS) ont été contactées pour identifier les structures susceptibles d'être visitées.
- Des visites sur place ont été organisées dans des établissements : ESAT, centre social, entreprise d'insertion, régie de quartier et foyer éducatif.

Objectif 3 : présenter des bonnes pratiques mises en place par des CHRS et CHU

Il y a eu la rédaction de ce présent rapport.

Objectif 4 : une journée régionale a été organisée avec une matinée consacrée à la restitution de l'étude. L'après-midi a été réservée aux témoignages d'établissements qui mettent en œuvre la participation.¹⁰

La structuration du rapport

Chaque partie du document présente un volet de la loi 2002-2 en mettant l'accent sur ses limites et en proposant des conseils, des exemples ou des suggestions de bonnes pratiques repérées dans les établissements en Bourgogne. Il s'agit de mettre en parallèle les données du questionnaire et les visites de terrain dans les établissements du secteur AHI soumis ou non à la loi 2002 -2.

La dernière partie est consacrée à la présentation de l'approche bench-marking : en interne mais aussi en externe du secteur AHI en comparant les pratiques de participation des établissements d'autres secteurs visités : un ESAT, un centre social, une entreprise d'insertion, une régie inter-quartier et une maison d'enfants à caractère social.

⁹ Voir en annexe le compte rendu du groupe d'échange du 4 juillet

¹⁰ Voir en annexe le programme de la journée du 26 Janvier 2012

I. LA PARTICIPATION : DROITS ET DEVOIRS DES USAGERS

Les directeurs d'établissements peuvent parfois se trouver en difficulté face aux revendications des usagers dans un contexte où ces derniers se voient dans d'autres domaines accorder de plus en plus de droits et notamment de droits opposables. Si un risque de judiciarisation des rapports entre usagers et responsables d'établissements n'est pas à exclure, en pratique le nombre de contentieux reste limité.¹¹

Afin de prévenir ce risque, le responsable peut associer les usagers au fonctionnement de sa structure afin d'œuvrer à une adaptation optimale des publics concernés.

Le respect des droits et devoirs des usagers entraîne leur participation.

Dans cette première partie il s'agira donc de nous focaliser sur deux outils de la loi 2002-2, le règlement de fonctionnement et le projet individualisé parmi tous les autres outils de la loi 2002-2 (charte des droits et libertés, livret d'accueil, contrat de séjour ou la personne qualifiée). En effet ce sont deux outils qui montrent des difficultés d'appropriation par les professionnels et les usagers dans les établissements du secteur AHI en Bourgogne.

1) Le règlement de fonctionnement

Nous effectuerons un état des lieux quant au rôle du règlement dans le processus de participation en Bourgogne, ses modalités d'utilisation et des conseils de rédaction.

Définitions et objectifs

Le règlement de fonctionnement vise à définir, d'une part, les droits de la personne accueillie et, d'autre part, les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

Pour éviter tout risque de confusion (notamment avec les règlements intérieurs prévus par le Code du travail), la loi du 2 janvier 2002 modifie l'appellation de ces règlements qui deviennent « règlement de fonctionnement ». ¹²

Le règlement de fonctionnement doit être arrêté par le Conseil d'administration de l'organisme gestionnaire, après consultation des instances représentatives du personnel de l'établissement ou du service (CE, délégués du personnel) et du conseil de la vie sociale (ou autres formes de participation).¹³

¹¹ ASH, *Les droits et devoirs des usagers des structures médico-sociales*, n°2737, 16 Décembre 2011

¹² CASF : Article R 311-33 à article R311-37. Disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006190102&cidTexte=LEGITEXT000006074069&dateTexte=20111024>

¹³ Ibidem

Constat en Bourgogne

Résultat du questionnaire¹⁴

Outils présents dans l'établissement	Nombre d'établissements	Pourcentage (sur la totalité des réponses)	Nombre de CHRS
Règlement de fonctionnement	52	96%	20 (95%)

On observe que le règlement de fonctionnement est régulièrement utilisé dans les établissements interrogés.

96% des établissements ayant répondu au questionnaire disposent de cet outil qui est présenté individuellement dans 84% des cas.

Il n'y a donc pas de problème d'information, les usagers le connaissent et il leur est souvent rappelé : « *On doit signer à notre accueil le règlement et il nous est rappelé à chaque réunion de fonctionnement !* »¹⁵. La question est cependant plus complexe en ce qui concerne la participation à l'élaboration de cet outil et les améliorations que l'on peut lui apporter.

Dans la majorité des cas rencontrés, les usagers ne sont pas consultés sur le règlement, il est utilisé de manière contraignante et pour des rappels à l'ordre : « *quand on entend parler du règlement de fonctionnement c'est qu'il s'est passé quelque chose dans le CHRS !* ». Or l'élaboration du règlement de fonctionnement est un moment de forte mobilisation du personnel en lien avec les personnes accueillies. Il est recommandé d'organiser par exemple un groupe de travail « règlement de fonctionnement » (composé de salariés, de la direction, d'administrateurs, des personnes accueillies, de bénévoles) pour débattre des points qui doivent être soumis à discussion.¹⁶

Focus sur les CHRS

20 CHRS sur les 21 qui ont répondu au questionnaire disposent d'un règlement. Le seul qui n'en utilise pas est un CHRS sans hébergement. Il paraît compliqué pour ces CHRS qui n'ont pas d'hébergement de mettre en place cet outil de la loi 2002-2 : « *Nous n'avons pas de règlement de fonctionnement car les personnes sont dans leurs propres appartements* ». ¹⁷

Sur les 10 CHRS qui ont un CVS, 7 consultent le CVS sur le règlement de fonctionnement.

¹⁴ Pour consulter tous les résultats du questionnaire, il faut se reporter à l'annexe A.

¹⁵ Parole d'usagers recueillie lors des entretiens

¹⁶ Recommandation du groupe national d'appui usagers de la FNARS

¹⁷ Parole de professionnels recueillie durant les entretiens

Dans les CHRS regroupés, le règlement de fonctionnement est un outil utilisé quotidiennement par les professionnels, « *il nous permet de réguler la vie collective.* »

Les freins relevés dans les établissements en Bourgogne et premières réponses :

- Anticiper la parole des usagers

Une première réaction consiste à penser que la consultation des usagers est inutile dans le sens où ils ne sont pas intéressés.

Or on « *est souvent étonné par l'intérêt que portent certaines personnes au fonctionnement de notre CHRS* ». ¹⁸

Il est déconseillé de penser à la place de la personne que l'on accueille. Elle a son propre avis et il est important de le consulter.

- Les consulter sur ce document serait paradoxal

On remarque des réticences dans certains établissements: « *Comment peut-on les consulter sur un document qui va les contraindre ? C'est illogique ? Ce n'est pas à eux de faire le règlement !* » ¹⁹

Or dans un CHRS les professionnels affirment que « *les usagers sont souvent plus dur que nous, ils veulent mettre des interdictions fortes par exemple sur les horaires !* » ²⁰

Consulter les usagers n'est donc pas paradoxal.

¹⁸ Parole de professionnels recueillie durant les entretiens

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.

Les leviers relevés dans les établissements en Bourgogne :

Les conseils de vie sociale

Ce sont des lieux privilégiés pour consulter les personnes sur le règlement. Dans les structures en Bourgogne qui ont un CVS le règlement y est régulièrement discuté. Les membres essaient de prendre en compte les remarques afin de corriger le règlement en fonction des besoins des usagers. *« Lorsqu'on doit les consulter sur le règlement lors d'un CVS, c'est prévu au niveau de l'ordre du jour donc les représentants vont voir les autres usagers pour leur demander leur avis. Pendant le CVS, on fait attention de prendre en compte leur remarque et si leurs modifications ne sont pas retenues on leur explique pourquoi. Souvent ils font des propositions qui sont trop sévères ! »²¹*

Conseils méthodologiques issus des établissements en Bourgogne :

Afin de s'assurer que la personne hébergée a effectivement pris connaissance du règlement de fonctionnement et qu'elle en accepte les dispositions, il est important (dans le cas d'un hébergement ou d'une location) de joindre le règlement de fonctionnement au contrat de séjour. La signature de la personne accueillie attestera qu'elle accepte les conditions.

« On donne le règlement de fonctionnement à lire aux nouveaux entrants mais on leur demande de ne pas le signer de suite, on leur demande de prendre le temps de le lire tranquillement et qu'il nous le rapporte signé dans la semaine. »²²

Le règlement de fonctionnement après signature devient un véritable contrat, dont les droits et les obligations peuvent être invoqués par chaque cosignataire.

Un conseil de rédaction issu de la FNARS

Le règlement de fonctionnement se résume trop souvent à une longue liste d'interdits non justifiés. Il est plus pédagogique d'avoir une approche différente en rappelant les droits, les libertés et les procédures qui autorisent l'exercice de ces droits.

La vie en collectivité et/ou la configuration des locaux impliquent parfois qu'on limite ces principes, mais il convient d'en expliquer les raisons, de les justifier et de les argumenter.

²¹ Parole de professionnels recueillie durant les entretiens

²² Ibid

2) Le projet individualisé

Nous allons maintenant observer le projet individualisé, la manière dont il est mis en place et la nature des difficultés que son application rencontre en Bourgogne. Des suggestions conduiront à faire de cet outil un véritable support à l'accompagnement individualisé.

Définition et objectifs

À l'inverse du règlement intérieur qui est un document commun, il s'agit d'un projet individuel, personnalisé et élaboré selon ce qu'exprime la personne. Il est construit pour elle et avec elle.

Sa participation à la rédaction du projet est pleine, avant que n'intervienne l'engagement de l'accompagnateur social à ses côtés. Tous les deux signent le document en dernier lieu.

L'intervenant social reconnaît la personne qu'il accompagne, en sa qualité d'actrice de son propre projet et co-auteur de son parcours personnel. Il n'est pas dans une logique d'assistance.

« Il reconnaît la personne dans ce qu'elle veut être et donne les moyens d'y parvenir »²³. Il valorise ses compétences.

Focus CHRS

Le projet individualisé, socle de l'accompagnement, est utilisé dans tous les CHRS que nous avons visités.

Les freins relevés dans les établissements en Bourgogne:

- L'incertitude de l'avenir dans les CADA

Il peut être difficile d'utiliser cet outil dans les CADA car les temporalités sont différentes. Les personnes ne savent pas si elles vont rester en France ou non et donc il peut paraître difficile de monter un projet.

De plus, il semble contraignant de signer un document supplémentaire, en complément de tous ceux qui doivent déjà l'être.

Dans l'éventualité d'un projet individualisé mal utilisé, la personne peut interpréter les objectifs qui lui sont fixés comme des contraintes et elle peut redouter les perspectives d'un contrôle. De plus l'écrit dans certaines cultures a moins de valeur que l'oral.

Les leviers relevés dans les établissements en Bourgogne :

-L'évaluation interne, porte sur les activités et la qualité des prestations de l'établissement. Elle réinterroge donc les pratiques sur le projet individualisé et regarde s'il est en adéquation avec les recommandations de bonnes pratiques.

²³ ANESM, Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, Juin 2008

Les conditions de fonctionnement relevées dans les établissements en Bourgogne:

-La co-construction du projet individualisé

À défaut d'une co-construction, le projet individualisé perd son sens. Il doit être présenté comme un engagement des deux parties ; le travailleur social peut guider sur des projets, s'il voit que la personne n'y parvient pas par elle-même. En revanche, il doit favoriser au maximum l'expression et l'élaboration personnelle d'un projet.

« Le ressenti que l'utilisateur a de sa propre situation peut parfois aller à l'encontre de la représentation que les professionnels se font de ce qui serait bon pour lui.

Il est recommandé dans ce cas d'encourager les professionnels à rechercher une solution qui prennent en compte les aspirations de l'utilisateur le mieux possible. »²⁴

La construction d'un projet individualisé sur du long terme n'est pas toujours nécessaire. Le document peut être élaboré à court terme, notamment lorsqu'il implique un public accueilli par le CADA, cela peut être par exemple le projet de scolarisation d'un enfant

*« C'est un outil important (le projet individualisé) qui permet de confier de missions d'autonomisation. Il sécurise les familles. Au moment de sa rédaction, cela révèle les difficultés. C'est important que le travailleur social s'engage lui aussi de son côté à mettre tout œuvre pour aider la personne à construire son projet »*²⁵

- Observer les effets positifs et négatifs des actions mises en place en faveur de l'utilisateur et effectuer en conséquence les ajustements nécessaires à l'accompagnement.

Le projet d'accueil est construit à un moment donné et ne peut pas fixer des modalités définitives. La situation de l'utilisateur évolue ainsi que ses besoins.

*« Il est nécessaire de réviser le projet individualisé régulièrement afin de voir où la personne en est et d'observer s'il est toujours adapté à sa situation. »*²⁶

- Les établissements rencontrés soulignent que l'écriture du projet individualisé nécessite une coordination avec les autres professionnels qui interviennent en amont du parcours de l'utilisateur pour prendre en compte leurs expertises .

²⁴ ANESM, Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, Juin 2008

²⁵ Parole d'un professionnel recueillie lors d'une visite d'un CADA

²⁶ Parole de professionnels recueillie lors des visites de terrain

Recommandations de l'ANESM :

- « Sans chercher à parvenir nécessairement à des écrits complets ou exhaustifs, il faut surtout s'attacher à la démarche consistant à personnaliser la prestation le plus possible et s'accorder sur les modalités d'accompagnement qui semble les plus pertinentes et réalistes de part et d'autre. Il est recommandé que ce projet soit remis à l'utilisateur et accessible à tous les acteurs de la structure en lien avec la personne accueillie. »²⁷
- « Le projet doit mentionner des modalités de mise en place de suivi et d'évaluation. Ces modalités permettront aux professionnels de s'assurer du bon déroulement du projet. »

Conseil issu d'un établissement en Bourgogne: Si la personne sait écrire, il est possible de lui faire rédiger son projet individualisé (pratique d'un CHRS).

 Les différents entretiens et le groupe d'échange professionnel/usagers organisé pour l'étude ont montré que les usagers perçoivent les travailleurs sociaux comme des personnes qui ont réponses à tout. En conséquence ils peuvent se placer dans une relation de dominant/dominé. Pour dissiper un éventuel sentiment d'infériorisation, il est indispensable de maintenir un réel équilibre en rappelant régulièrement les droits des usagers, en construisant avec eux un projet et en mettant en place une organisation à même d'empêcher les opportunités de dépendance (relation de réciprocités entre les usagers, participation au collectif...).

²⁷ ANESM, Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, Juin 2008

II. LA PARTICIPATION : EXERCICE DE LA DEMOCRATIE REPRESENTATIVE

Il s'agit de voir à présent comment des personnes accueillies dans une structure peuvent être associées à son fonctionnement, par leur participation à l'écriture du projet d'établissement notamment. Nous verrons comment les initier ensuite à l'exercice de la démocratie par la participation au conseil de vie sociale et par l'accès à l'information, dans une acception d'exercice de la citoyenneté.

1) Le projet d'établissement

Nous allons voir les modalités d'utilisation du projet d'établissement en Bourgogne et nous proposerons des conseils afin que cet outil soit mieux mis au service de la participation.

Définition et objectifs du projet d'établissement

Le projet d'établissement (PE) est un outil de la loi 2002-2²⁸. « Il fixe les modalités d'action et d'interaction entre toutes les parties en présence. »²⁹ Il définit les services offerts dans l'établissement, les principes et méthodes de travail, les modes d'évaluation des pratiques, les coopérations, ainsi que les orientations et objectifs à 5 ans. Les accompagnements et interventions des professionnels prennent leur sens au sein du projet d'établissement.

Les constats en Bourgogne

Les résultats du questionnaire³⁰

	Nombre d'établissements	Part sur le nombre de réponses
Le projet d'établissement est présenté et commenté aux résidents de façon collective	18(dont 6 CHRS)*	33%
Le projet d'établissement est présenté et commenté aux résidents de façon individuelle	9(dont 3 CHRS)	17%
Le projet d'établissement est présenté de manière individuelle et collective	2 (dont 1 CHRS)	4%
Le projet d'établissement n'est pas présenté et commenté aux résidents car il n'y a pas de projet d'établissement	11(dont 4 CHRS)	20%
Le projet d'établissement n'est pas présenté et commenté aux résidents	14(dont 7 CHRS)	26%

*Lecture: 18 établissements ont répondu présenter et commenter le projet d'établissement aux résidents de façon collective

²⁸ Art L 311-8 du CASF, a consulté sur :

http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=95877679E1746C7CCB60A47BEF440950.tpdjo12v_2?idArticle=LEGIARTI000006797746&cidTexte=LEGITEXT000006074069&dateTexte=20120220&categorieLien=id

²⁹ ANESM, Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, Juin 2008

³⁰ Pour consulter tous les résultats du questionnaire, il faut se reporter à l'annexe A.

Outils présents dans l'établissement	Nombre d'établissements	Pourcentage (sur la totalité des réponses)	Nombre de CHRS
Projet d'établissement	39	72%	17 (81% des CHRS)

*Lecture : 39 établissements ont répondu avoir un projet d'établissement

D'après le questionnaire, on remarque que 72% des établissements ont un projet d'établissement. Pour 9 établissements soumis à la loi 2002-2 le projet d'établissement n'existe pas. C'est pourtant un outil indispensable, structurant l'établissement et les actions qu'il mène.

En ce qui concerne le rôle des usagers dans l'écriture de ce projet on peut déplorer qu'ils y soient peu investis. Le projet d'établissement est présenté collectivement aux résidents dans 33% des cas, individuellement dans 17% des cas et pour 26% il n'est pas présenté.

Le conseil de vie sociale consulte les usagers sur le projet d'établissement dans 14 établissements seulement (58% des établissements ayant un CVS).

Alors que les textes imposent cette consultation (article D 311-26 du CASF)³¹, on remarque que les usagers sont peu consultés sur cet outil bien qu'ils soient les premiers concernés par les missions définies dans ce document. Ils sont en outre les plus à même d'émettre une critique constructive.

Focus sur les CHRS

Sur les 21 CHRS qui nous ont répondu, 17 disposent d'un projet d'établissement. Sur les 4 établissements qui n'en ont pas, 3 sont en cours de rédaction.

10 CHRS ont répondu avoir un CVS. Sur l'ensemble, 5 CHRS consultent, via le CVS, les usagers sur le projet d'établissement. Sur ces 5 CHRS, 4 sont en regroupés.

Sur les 17 CHRS disposant d'un projet d'établissement, il est présenté collectivement pour 6 établissements, individuellement pour 3^e et de manière individuelle et collective pour 1. On note également qu'il n'est pas présenté dans 7 CHRS.

En conséquence, dans les CHRS ou dans d'autres établissements, la construction d'un projet (s'il existe) n'implique pas forcément une concertation avec les usagers.

³¹ Article D 311-26 du CASF, Version en vigueur au 26 octobre 2004, : « Les instances de participation prévues à l'article D. 311-3 sont obligatoirement consultées **sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement** ou de service prévus aux articles L. 311-7 et L. 311-8. L'enquête de satisfaction mentionnée au 3° de l'article D. 311-21 porte notamment sur le règlement et le projet d'établissement ou de service. »

Les freins relevés dans les établissements en Bourgogne:

- La représentation que les travailleurs sociaux ont des publics dans le cadre de la relation d'aide. Et inversement.

Sur le terrain, les professionnels peuvent penser que les usagers ne sont pas concernés et qu'ils estiment que leur consultation ne présente guère d'intérêt. En lien avec leurs situations individuelles, on peut supposer également que les usagers ont d'autres problèmes à résoudre et qu'ils jugent qu'ils n'ont ni place, ni rôle dans le travail sur ce projet.

« Ce n'est pas ce qui les préoccupe, ils (les personnes accueillies) veulent avant tout régler leur problème personnel. Les interroger sur un document qui concerne des projets sur le long terme, cela ne les intéressera pas »

- Un intervenant social-

Or ce document peut intéresser les usagers, mais pour le savoir il faut leur demander. *« Après moi il y en aura d'autres donc pourquoi pas participer à améliorer l'établissement ! »*³²

De plus leurs suggestions permettent d'alimenter des discussions et cela contribue à ouvrir de nouvelles perspectives non envisagées jusqu'alors par les professionnels. *« Leurs regards apportent d'autres perceptions des prestations fournies .»*³³

- Des projets d'établissement construits au niveau national

Dans des résidences sociales gérées par des associations nationales, le projet d'établissement est souvent élaboré par le siège, les usagers ne peuvent donc pas être consultés directement.

- Des projets d'établissement parfois construits de manière non concerté

Dans certaines associations, les projets d'établissement sont construits par les cadres et les directeurs. Il n'y a pas de participation des salariés à l'élaboration de ce document. De ce fait il est encore plus difficile de consulter les usagers, d'autant que les salariés ne sont pas non plus associés aux démarches participatives. *« Comment voulez vous que l'on demande aux usagers de participer à l'écriture du projet alors que nous même on n'est pas consulté ! »*³⁴

- La consultation des usagers sur le projet d'établissement devient donc difficile s'il n'y a pas d'instance de participation dans l'établissement

³² Parole d'une personne accueillie recueillie lors des visites de terrain

³³ Ibid

³⁴ Parole d'un professionnel recueillie lors des visites de terrain

- La participation opportuniste

En l'absence d'instances telles que des CVS ou des groupes d'expression, la consultation des usagers s'avère difficile. D'autant qu'ils n'ont pas l'habitude des pratiques de participation. Les interroger seulement lors de l'écriture du projet d'établissement, sans créer une continuité de cette participation, peut freiner les usagers. La démarche de participation peut alors être qualifiée d'opportuniste. « *On a pris conscience qu'on les mobilisait que quand on en avait besoin* ». ³⁵

- Ne pas fixer les règles du jeu dès le départ

Quand les usagers sont simplement consultés il est nécessaire de bien leur rappeler que leur parole sera prise en compte mais que l'on n'est pas dans un processus de co-construction. La décision finale ne leur appartient pas.

Il est essentiel de fixer au préalable « les règles du jeu » pour ne pas susciter ni des déceptions ni des incompréhensions. Si la parole des usagers n'a pas été prise en compte, dans le contexte ou non de l'écriture du projet, il est essentiel d'expliquer le pourquoi en retour.

« On propose des choses au CVS et rien n'est pris en compte, cela nous démotive !

-Un usager-

Les leviers relevés dans les établissements en Bourgogne :

A l'inverse on peut distinguer des pratiques de participation à l'écriture de ce projet très intéressante.

- Une association, qui a la responsabilité de plusieurs CHRS, a créé des commissions de suivi technique pour l'écriture du projet d'établissement mais aussi sur le livret d'accueil, la charte des personnes accueillies, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour, le CVS.

Ces commissions se sont réunies environ 3 fois, en associant des résidents et des salariés sur la base du volontariat. Cette initiative a aidé à la construction concertée du projet d'établissement. « *Cela a permis que des professionnels et des usagers qui ne se connaissent pas se rencontrent et la parole a été libre* ». ³⁶ Les usagers se sont associés avec intérêt à la démarche parce qu'ils ont pu prendre la parole.

³⁵ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain.

³⁶ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain.

- Dans un FJT, le CVS est consulté pour travailler sur le projet d'établissement. D'autres partenaires ont aussi été consulté sur ce projet d'établissement comme les associations caritatives, le Conseil Général, la Mairie, les hôpitaux. Cela permet de renforcer le partenariat.
- Le CVS d'un CHRS regroupé s'est également interrogé sur le projet d'établissement mais seulement de manière consultative, il est noté que les usagers sont intéressés par ce travail mais cela s'accompagne d'un travail de fond.
- Des professionnels d'une structure Bourguignonne souligne « *qu'un management participatif est indispensable pour permettre aux salariés d'être habitués aux instances de participation et de transférer leur savoir-faire aux usagers.* »

Recommandations de l'ANESM³⁷

- « Le projet d'établissement n'est pas figé, il peut évoluer. Les actions mises en œuvre doivent être évaluées à une périodicité revue au regard des objectifs initiaux pour déterminer les ajustement nécessaires à l'avenir et étoffer ou modifier le projet initial dans le sens d'une meilleure prise en compte des aspirations des usagers et d'une adéquation plus juste des réponses apportées par les professionnels. »

³⁷ ANESM, Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, Juin 2008

2) Le CVS

Après la définition du Conseil de Vie sociale (CVS), nous montrerons où en est aujourd'hui sa mise en place en Bourgogne. Notre objectif est de mettre en exergue les finalités de ce conseil.

Définitions et objectifs

Le décret d'application sur le CVS, publié le 25 mars 2004, complété par le décret Décret n°2005-1367 du 2 novembre 2005, en fixe les conditions de fonctionnement :

Le conseil de vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions relatives au "fonctionnement de l'établissement" :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- les activités,
- l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques,
- la nature et le prix des services rendus,
- les projets de travaux et d'équipements,
- l'affectation des locaux collectifs,
- l'entretien des locaux,
- les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants,
- les modifications dans les conditions de prise en charge...

De plus, il est consulté sur l'élaboration et la modification du projet d'établissement et du règlement de fonctionnement.

Il est composé :

- d'une majorité de représentants des usagers élus à bulletin secret, (ou par désignation depuis le décret de novembre 2005, avec l'accord des personnes accueillies, pour les établissements relevant des 8, 9 et 13 de l'article L312-1,)¹,
- de représentants des salariés élus,
- et d'administrateurs désignés par le conseil d'administration.

- Art D311-18 : « Le conseil peut appeler toute personne à participer à ses réunions à titre consultatif en fonction de l'ordre du jour. Un représentant élu de la commune d'implantation de l'activité ou un représentant élu d'un groupement de coopération intercommunal peut être invité par le conseil de la vie sociale à assister aux débats. »

Les modalités de fonctionnement

- Le CVS délibère à la majorité des personnes présentes, sous réserve d'une présence majoritaire du collège usager.
- Art D 311-19 « A la première séance, le CVS adopte son règlement intérieur. »
- Les usagers peuvent se faire assister si besoin par une tierce personne (traduction, par exemple).
- Art D311-16 « Le conseil se réunit au moins trois fois par an sur convocation du président ou, dans les établissements mentionnés au dernier alinéa de l'article D. 311-9, du directeur, qui fixent l'ordre du jour des séances. Celui-ci doit être communiqué au moins huit jours avant la tenue du conseil et être accompagné des informations nécessaires. »
- Art D311-20 : « Le relevé de conclusions de chaque séance est établi par le secrétaire de séance, désigné par et parmi les personnes accueillies ou prises en charge ou en cas d'impossibilité ou d'empêchement, par et parmi les représentants des familles ou représentants légaux, assisté en tant que de besoin par l'administration de l'établissement, service ou lieu de vie et d'accueil. Il est signé par le président. Il est transmis en même temps que l'ordre du jour mentionné à l'article D. 311-16 en vue de son adoption par le conseil. Il est ensuite transmis à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire. »

Constat en Bourgogne

Structures ayant un CVS		Part des établissements de même typologie ayant un CVS*
Accueil de jour	1	25%*
CADA	3	50%
FJT (dont 1 non soumis à la loi 2002-2)	2	67%
Maison relais (dont 1 non soumise à la loi 2002-2)	2	50%
Résidence accueil	1	100%
Résidences sociale	5	45%
Total CHRS (toutes typologies confondues)	10	48%
CHRS éclatés	3	60%
CHRS regroupés (dont 1 non soumis à la loi 2002-2)	3	75%
CHRS regroupés et éclatés	4	45%

*lecture du tableau : 1 accueil de jour à un CVS parmi les accueils de jour qui ont répondu au questionnaire. Soit 25% des accueils de jour ayant répondu au questionnaire ont un CVS.

On constate que le CVS reste un outil méconnu des professionnels du secteur AHI de Bourgogne. Les établissements désignent CVS des instances qui en réalité ne le sont pas car elles sont soit obligatoires soit il n'y a pas présence de représentants de la direction.

Sur les 54 réponses au questionnaire, 24 structures répondent avoir un CVS.

Sur ces 24 structures ayant un CVS, 8 ont un CVS conforme à la loi³⁸ et 3 ont un CVS qui fonctionne sans directeur.

Les professionnels sont donc mal informés sur l'organisation d'un CVS mais paradoxalement ils affirment qu'ils y sont formés (56% des répondants au questionnaire ne souhaitent pas être formés sur la participation et 46 % ne souhaitent pas former leurs équipes).

- La multiplicité des CVS

Dans la plupart des structures visitées le CVS s'est progressivement adapté au fonctionnement de la structure (organisation des salariés, histoire et identité de la structure).

Cet ajustement est à l'origine d'une multitude de « CVS » : des CVS ouverts à tous les usagers et pas seulement aux représentants, des CVS sans les directeurs, des CVS sans membre du conseil d'administration (c'est le cas dans les ¾ des CVS rencontrés), des CVS avec des invités, des CVS avec des thèmes...

Cette multiplicité de forme entraîne un flou quant à leur objet. Ne perdons pas de vue en effet leurs objectifs et leurs enjeux. Un CVS sans représentants de la direction ni membres du conseil d'administration perd toute sa portée politique. Les usagers ne sont pas en mesure de s'adresser « à la hiérarchie directement ». On ne peut donc pas parler de CVS, au sens strict de la loi.

Le CVS revêt une forme de démocratie représentative. Il vise l'apprentissage à la citoyenneté par la formalisation, les mandats et la pratique de la délégation : il s'agit d'être en mesure d'exercer ces droits.³⁹

« Le CVS permet de rappeler aux équipes que l'utilisateur a des droits. »

-Un directeur d'association-

³⁸ Composition du CVS définit dans l'Art D311-5 du CASF consultable sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006196044&cidTexte=LEGITEXT000006074069&dateTexte=20111024>

³⁹ ANESM : Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale.

Seulement 44% des établissements questionnés ont un CVS. Mais ces établissements peuvent aussi avoir d'autres formes de participation. En ce qui concerne ceux soumis à la loi 2002-2, ils sont 47% à avoir une CVS.

- Les freins relevés dans les établissements en Bourgogne et propositions pour lever ces freins

Au cours de visites de terrain, des critiques se font jour vis-à-vis du CVS et elles portent principalement sur son organisation.

- Le premier frein souligné par les professionnels est **un manque de motivation de la part des usagers.**

Les intervenants sociaux affirment que « *les résidents ne sont pas intéressés par ce type de réunion* », « *ce n'est pas leur priorité* ». « *Ils sont préoccupés par d'autres soucis* »⁴⁰.

En réponse à ce frein, un courant de réflexions politiques⁴¹ qui s'intéresse aux expériences de démocratie directe susceptibles de favoriser l'implication des populations ayant rarement l'accès à la parole, met en avant que les citoyens, contrairement à une idée très répandue, « s'intéressent au bien commun pour peu qu'il existe des lieux de discussion sur des sujets qui les concernent concrètement. »⁴²

Dans ces structures où les usagers ne semblent pas motivés, on constate en fait un manque d'information sur le CVS. Après entretiens, bon nombre d'usagers affirment leur intérêt pour ce concept. C'est d'ailleurs ce que nous avons pu observer au sein du groupe d'échanges professionnels/usagers organisé pour l'étude (cf : compte rendu en annexe).

Dans d'autres structures les professionnels reconnaissent un même enthousiasme: « *le CVS est une structure d'influence, les usagers l'attendent avec impatience* ». La valeur que porte l'institution au CVS a donc son importance. L'institution se doit de communiquer sur ces enjeux auprès de son équipe. Les usagers peuvent ne pas être motivés car l'équipe ne l'est pas. De même, le CVS peut ne pas bien fonctionner et être peu productif si les usagers et les professionnels n'en perçoivent pas l'utilité et les enjeux.

« *Le CVS est une structure d'influence, les usagers l'attendent avec impatience* ».

-Un professionnel-

⁴⁰ Parole recueillie lors des entretiens de terrain

⁴¹ Courant qui s'inspire des travaux de Hanna Arendt et Jürgen Habermas

⁴² Rapport du CNLE, 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, 17 Octobre 2011.

• **L'idée d'un paradoxe entre la promotion de l'accompagnement individualisé et la formation de collectif d'usagers**

Des professionnels, notamment dans les CHRS éclatés, trouvent « *illogique et paradoxal de demander aux usagers de se retrouver collectivement alors qu'on leur demande d'être autonome et de vivre comme tout autre citoyen.* »⁴³

Un usager dans un CHRS se posait aussi la question ; « *c'est dur de s'intégrer à la vie de la communauté, je suis un individu propre mais comment je vis en groupe ?* »

Voilà qui abonde dans le sens des observations faites par Catherine Etienne, sociologue et consultante, qui expose le fait que « nous sommes dans un moment charnière de l'histoire du travail social, où l'on passe de l'accompagnement individuel comme moyen privilégié de la réinsertion sociale à l'intégration d'une nouvelle approche, complémentaire, qui vise à favoriser la production par des collectifs d'usagers. Le travail social se reconnecte alors avec la mission collective qui était une de ses caractéristiques, progressivement oubliée. »⁴⁴ Il faut de nouvelles convictions, de nouvelles pratiques d'une autre nature que celle exigées par l'accompagnement individuel pour mettre en œuvre une démarche participative.

Catherine Etienne, également auteure d'un mémoire de DEA (« *Les travailleurs sociaux et le conseil de vie sociale en CHRS : vers des approches collectives favorisant l'empowerment des usagers* » , Novembre 2004) s'intéresse dans son écrit à l'évolution des représentations des travailleurs sociaux en CHRS concernant la participation des usagers.

Elle constate : « si le conseil de vie sociale permet de renouveler l'approche de réinsertion encore très centrée sur l'accompagnement individualisée », il peut constituer aussi « un de ces micro-espaces d'élaboration de projets, et une opportunité de revitalisation démocratique au sein d'une institution.

Plus encore, la reconnaissance de la parole et de l'agir collectif dans le processus de réinsertion des personnes désaffiliées serait une piste même possible pour un renouveau du travail social. »⁴⁵

⁴³ Parole de professionnels recueillie lors des visites de terrain

⁴⁴ Catherine Etienne, « Le conseil de vie sociale dans les CHRS », Directions, n°17, mars 2005.

⁴⁵ Article du lien social « La place des usagers, une question centrale depuis la loi 2002-2 », n°742, 24 février 2005.

- **La typologie de l'établissement et de sa configuration**

Dans les CHRS éclatés ou en logement ALT une même difficulté apparaît, en l'absence de vie collective « *les usagers ne se sentent pas concernés par une telle instance* »⁴⁶.

« *Si je suis en appartement maintenant ce n'est pas pour rencontrer à nouveau les personnes avec qui j'étais dans la rue !* »

- Un usager-

Beaucoup ne souhaitent pas rencontrer les autres personnes du CHRS éclatés.

A cela peut s'ajouter des problèmes de conflits entre usagers au sein des CHRS qui accueillent des publics très difficiles, voire asociaux, ainsi que de mobilisation des usagers (transports, intérêt, etc.).

De ce fait, il n'y a pas de CVS dans 40% des CHRS éclatés interrogés. Les professionnels n'en voient pas non plus l'utilité. De plus, il est difficile d'élire des représentants quand aucun des hébergés ne se connaît et ne se rencontre. Mais cette méconnaissance entre usagers et ce manque de cohésion sont de nature à les « affaiblir » en les cantonnant à la solitude face à l'institution. Il est de plus difficile de les consulter à propos du projet d'établissement ou du règlement de fonctionnement, alors que leur parole est importante.

Dans les accueils de jour, il n'est pas plus facile de mobiliser des personnes de passage, qui ne sont là que pour un ou deux jours. « *Le but dans un accueil de jour est d'en sortir et donc de ne pas s'investir* ». « *Trouver des représentants paraît impossible vu la durée de séjour !* »⁴⁷. Il y a eu des élections dans un accueil de jour visité, mais les personnes élues sont parties rapidement donc le CVS a été remplacé par des réunions.

Dans les CADA, le problème de compréhension de la langue se fait jour, et l'intervention d'interprète a un coût.

La différence des cultures et l'inter culturalité sont des freins aux processus de participation (parole donnée seulement au grand-père, à l'homme, méconnaissance des fonctionnements démocratiques...). « *Comment mobiliser des personnes lorsque la parole n'est accordée qu'au grand-père ?* »⁴⁸

Dans les centres d'hébergement d'urgence, il y a aussi des difficultés liées au turnover très important, les personnes ne restent qu'un nombre très limité de nuits.

⁴⁶ Parole de professionnels recueillie lors d'entretiens de terrains

⁴⁷ Parole recueillie lors d'entretiens de terrains

⁴⁸ Ibid

- **Le manque de temps de la part du personnel**

« On nous demande de rationaliser de plus en plus notre temps alors, la participation et l'organisation de CVS passent souvent au second plan »⁴⁹. Cela amène un essoufflement du CVS voir à sa disparition « le CVS ne s'est pas réuni depuis 2 ans, mais nous en avons un ! »⁵⁰. Ce rapport au temps est nuisible à une pérennité au sein des instances de participation. Cela a un impact sur le comportement des usagers dont la motivation s'essouffle.

- **Un manque de volonté institutionnelle**

Lorsque la participation est une partie intégrante de la culture, de l'histoire et du fonctionnement de l'établissement et que le directeur porte ce projet, on constate que le CVS fonctionne parfaitement.

A contrario, sans cette volonté hiérarchique, les équipes ne sont pas porteuses et la création d'un CVS est rendu d'autant plus difficile.

- **Un manque d'information et de formation des professionnels et des usagers sur le CVS.**

Les visites de terrain et la journée d'échange, nous font remarquer que de nombreux professionnels ont une idée approximative ou fautive du CVS. Il y a donc la nécessité d'une information quant à ce dispositif pour que les professionnels comprennent son utilité et son fonctionnement et qu'ils puissent en faire bénéficier les usagers.

- **Le problème de la représentation**

Pour certains intervenants sociaux, la représentation des usagers est une problématique car, selon eux, ils ne sont pas représentatifs d'un groupe, et chacun porte en lui sa propre singularité. De plus, certains vont jusqu'à monopoliser la parole au détriment d'autres qui, plus réservés ou plus vulnérables, ne disent jamais rien. C'est pourquoi il est important de s'entendre sur les modalités d'une expression qui permet à chacun de prendre effectivement la parole.

Ici, l'aptitude à faciliter l'expression est donc de mise. On peut travailler en privilégiant les entretiens individuels, en créant au sein du groupe des liens directs entre les participants et tout autre intervenant extérieur. On peut aussi mettre en place, en parallèle, des groupes un peu plus restreints.

⁴⁹ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain

⁵⁰ Ibidem

- Les résidences sociales

Dans les résidences sociales, on désigne sous le nom de CVS les conseils de concertation qui fonctionnent selon les mêmes principes. Mais d'après des professionnels et usagers interrogés, les usagers ne souhaitent pas prétendre à une élection au sein de ce conseil de concertation.

Une des raisons est due au fait que dans ces résidences interviewées, il n'y a pas de personnel d'accompagnement, mais un responsable de résidence qui s'occupe de la gestion et de la logistique. La pérennité d'actions de participation est difficilement possible, d'autant plus que les résidents vivent très peu en collectif. Ils se sentent peu concernés par la vie collective et ils ne voient pas l'utilité de ces conseils de concertation. « *Ils sont chez eux !* »⁵¹

Toutefois nous avons rencontré des exemples opérationnels. Dans une résidence sociale où nous nous sommes rendus et qui accueille aussi une maison relais, un conseil de concertation fonctionne avec un représentant de résidence sociale et un de la maison relais. Tous les résidents y sont conviés et il y en a 2 par an.

Focus CHRS

Sur 21 CHRS, 4 CHRS n'ont ni CVS, ni groupe d'expression, ni groupe d'initiative, ni enquête de satisfaction. Il s'agit de 2 CHRS sans hébergement et 2 CHRS éclatés.

On remarque donc la difficulté de mettre en place des instances de participation dans des lieux non collectifs.

Cette question est d'autant plus pertinente et importante dans la perspective du logement d'abord. Ces formes d'hébergements seront privilégiées.

Quelle est la place de la participation des usagers dans le concept de logement d'abord ?

Les freins identifiés dans les établissements en Bourgogne:

- L'utilisation de la parole des usagers à des fins (plus ou moins consciemment) personnelles. Il s'agit de cas où la parole de l'utilisateur est utilisée pour argumenter son propre propos contre des directives.

- L'essoufflement du CVS. « *On avait un CVS qui fonctionnait mais il n'y en a plus depuis 1 an !* »⁵²

- Le manque de motivation des professionnels, des usagers et de l'institution.⁵³

⁵¹ Parole recueillie lors des entretiens de terrains

⁵² Parole recueillie lors des entretiens de terrains

⁵³ Frein identifié au sein du groupe usagers – professionnels organisé pour l'étude

- Le manque d'information sur le rôle du CVS qui sont de nature à générer des confusions, des rumeurs ou des quiproquos. « *On (les élus usagers du CVS) est perçu comme de privilégiés qui auraient tous les droits !* »⁵⁴
- Le manque de temps des travailleurs sociaux : « *On a pas le temps d'organiser des élections, des pré réunions, de préparer un ordre du jour...* »
- Faire toujours passer le CVS au second plan des priorités , « *on a souvent quelque chose de plus urgent à faire !* »⁵⁵
- La prise de pouvoir au sein d'un groupe et la manipulation : « *Il y a des usagers qui prennent tout le temps la parole et essaient d'influencer le groupe de manière négative*⁵⁶ »
- « *Le représentant des usagers est perçu comme « chouchou »* »⁵⁷
- Ne pas s'assurer de la pérennité de cette instance au risque de la percevoir comme un dispositif opportuniste : « *On nous mobilise que quand on a besoin de nous !* »⁵⁸
- L'organisation de l'hébergement en éclaté

Conseil issu des établissements en Bourgogne :

- **Rendre compte des effets de la participation**

Le changement est considéré comme une finalité importante par les personnes accueillies (« *A quoi cela sert de participer ou de venir au CVS, rien ne change !* »⁵⁹). Les personnes veulent avoir un retour rapide sur les initiatives de participation, si elles n'en voient pas les résultats immédiats, les personnes peuvent avoir un sentiment d'usure, de désillusion et de frustration. C'est pourquoi il est important de rendre compte des effets de la participation sinon il sera difficile de les remobiliser et de mettre en avant les réussites même si elles sont minimales (prise en compte d'une de leur proposition sur la modification des horaires de visite sur le règlement, achat d'un four en plus....) pour fidéliser les personnes à la démarche⁶⁰.

⁵⁴ Parole recueillie lors d'entretiens de terrains

⁵⁵ Parole recueillie lors d'entretiens de terrain

⁵⁶ Ibid

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Ibid

⁵⁹ Ibid

⁶⁰ Rapport du groupe de travail du CNLE « *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre de politiques publiques* », 17/10/2011

Quelques conseils pour mettre en place un CVS : ⁶¹

En amont du CVS : ⁶²

- Etablir le principe selon lequel participation n'est pas une obligation
- Instituer un règlement de fonctionnement
- Elire des suppléants pour pallier au turnover. *« Le turnover n'est pas un problème, si les personnes partent nous refaisons des élections ! »⁶³*
- Veiller à la présence de salariés élus par leurs pairs et à la présence d'un administrateur de l'association
- Faire des réunions d'information sur le fonctionnement du CVS, ses objectifs et finalités
- Communiquer le plus possible sur le CVS: *« Nous organisons à chaque entrée d'un nouveau résident ou à la rentrée (Septembre) une réunion où nous présentons le CVS » , cela permet de garder une dynamique de participation et que les usagers ne ressentent pas d'essoufflement. »⁶⁴*
- Présenter les représentants des usagers auprès de chaque nouvel arrivant afin que tous les usagers de l'établissement sachent qui sont les représentants du CVS. *« Nous présentons au nouvel arrivant les représentants du CVS afin qu'ils puissent savoir à qui ils peuvent s'adresser pour les représenter. »⁶⁵*
- Communiquer sur le rôle du représentant afin de donner la définition la plus juste : *« il n'est pas calife à la place du calife »*, il n'a pas plus de pouvoirs qu'un autre usager, il n'est pas là pour régler les conflits entre usagers, ils n'ont pas de privilèges...
- Préparer l'ordre du jour avec les représentants et le transmettre au directeur afin qu'il puisse, à la veille du CVS, travailler sur les questions inscrites.
- Prendre le temps, de se connaître, de se donner un langage commun, de déconstruire des représentations, élaborer de nouveaux espaces coopératifs. Il est important de veiller à la

« Le turnover n'est pas un problème, si les personnes partent nous refaisons des élections ! »

-Un professionnel-

⁶¹ Pour plus d'informations consulter le document de la FNARS, *Usagers : conseil de vie sociale, groupe d'expression, la participation cela s'apprend*, recueil et documents, n°42.

⁶² Certains points sont tirés de : *DIES Enjeux éthiques de la participation des usagers _Séminaire CCB- TPU / octobre 2004 RESPECT*

⁶³ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain

⁶⁴ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain

⁶⁵ Ibid

régularité des actions, notamment dans un contexte où les acteurs sont en constante mutation.

- Il appartient aux acteurs sociaux de clarifier, avec les usagers, leurs intentions éducatives et d'évaluer régulièrement les attentes de ceux-ci pour s'assurer que l'on conforte le pouvoir d'agir des personnes accueillies. Par la participation qui clarifie des objectifs, des termes tels que *suspicion* ou *compassion* prennent le sens de *collaboration* et *émancipation*.

« *La convivialité est nécessaire pour que les personnes aient envie de revenir* »

-Un professionnel-

- En amont du CVS, organiser si possible des réunions de résidents qui ont lieu (de préférence) en l'absence des professionnels. De cette manière, on recueille plus spontanément les informations qui émanent des représentants des usagers. « *Grâce aux réunions de résidents, les représentants peuvent recueillir la parole des autres hébergés et la construire, ils ne vont pas au CVS en leur nom propre.* »⁶⁶

Le déroulement d'un CVS :

- Anticiper les émotions au moment de la prise de parole

- Solliciter un interprète dans les CADA. Si la structure n'a pas les moyens, demander des traductions par les pairs (au risque de déformation de la traduction) ou des bénévoles. Il serait intéressant que dans son budget prévisionnel, l'établissement prévoit un financement du CVS et notamment d'un interprète.

- Dans certains cas, les propos tenus nécessitent une reformulation sur l'initiative d'un accompagnateur ou d'un interlocuteur-clef. Comment transmettre des propos sans les dévoyer, sans les manipuler ? Certains propos ne sont pas consensuels mais il est important de ne pas rechercher le consensus à tout prix. Il est en revanche essentiel d'en prendre acte, à savoir entendre ces propos et les admettre simplement en tant que tels, soit ils sont indépassables (pour l'instant, ou pour longtemps), soit ils méritent d'être travaillés.

Après le CVS :

- Il est essentiel de faire un compte rendu avec les représentants des usagers qui sera largement diffusé auprès des usagers et des professionnels. (la loi 2002-2 l'oblige)

- Pour créer de la convivialité, il peut être organisé un buffet à la fin en invitant tous les usagers. « *La convivialité est nécessaire pour que les personnes aient envie de revenir* »⁶⁷

« *Le CVS permet de discuter autour d'un café, c'est convivial !* »⁶⁸

⁶⁶ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain

⁶⁷ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain

Le fonctionnement optimal du CVS s'appuie sur une animation de qualité et sur la convivialité. Elles sont propices à un cadre sécurisant, propice à la prise de parole et à la connaissance mutuelle.

Des idées provenant de CVS en Bourgogne

- Dans un CHRS regroupé, chaque nouvel entrant effectue une visite en compagnie d'un représentant des usagers.
- Un autre CHRS anime un CVS composé, en plus des membres habituels, d'un représentant de chaque service (entretien, cuisine, comptabilité...). Tout le personnel est convié à participer, afin de privilégier une culture partagée de la participation.
- Dans un CADA, il y a un CVS avec des représentants pour chaque étage. Ainsi lors d'un conseil, l'ensemble du bâtiment est représenté sachant que les étages peuvent ne pas avoir les mêmes difficultés et revendications.⁶⁹
- Les usagers et professionnels d'un CHRS regroupé organisent une journée de « campagne électorale » à la veille de la désignation des membres qui siègeront au CVS.
- Un CHRS regroupé dépouille sa boîte à idées à chaque fois que le CVS se réunit. Cela permet de recueillir la parole des usagers qui ont des difficultés à s'exprimer ou qui ne veulent pas s'adresser à leur représentant.
- Dans les maisons relais, le CVS n'est pas obligatoire. Pourtant une maison relais en Bourgogne organise un CVS avec des représentants des usagers et les usagers qui souhaitent venir.
- Un CADA organise son CVS en conviant des participants extérieurs, tels que des élus du conseil municipal ou le propriétaire des locaux... Il y a là un choix d'ouverture vers l'extérieur qui, en plus d'une volonté d'intégration dans la cité, témoigne d'une intention de faire connaître ce que l'on fait⁷⁰.

⁶⁸ Parole d'usagers recueillie lors des entretiens de terrain

⁶⁹ C'est une recommandation de l'ANESM dans son guide : *Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale*.

⁷⁰ Cf. partie intitulée : L'ouverture sur l'extérieur : une démarche primordiale d'intégration sur la cité.

Réflexion sur une autre forme de démocratie représentative, les usagers membres du conseil d'administration

	Nombre d'établissements	Pourcentage par rapport au nombre d'établissements ayant répondu au questionnaire
Les usagers sont inclus du Conseil d'Administration de l'association	10 (dont 2 en CHRS)	19%
Les usagers ne sont pas inclus dans le CA	44	81%

On peut supposer que l'on arrive à une forme aboutie de participation dans le cas où les usagers représentants du CVS siègent au conseil d'administration.

La démocratie représentative s'y exerce à part entière dans le sens où l'utilisateur fait partie des instances de gouvernance de l'association.

Les structures interrogées qui ont un usager membre du conseil d'administration sont souvent des associations de portée nationale. Ces usagers sont élus par leurs pairs au niveau local, lors des CVS ou conseil de maison, puis des élections sont organisées au niveau national pour élire des représentants qui siègeront au collège « administrateurs usagers. »

Conseils issus des établissements en Bourgogne

- Donner la possibilité aux usagers d'inscrire des sujets à l'ordre du jour des conseils d'administration.

- Inclure des usagers dans le conseil d'administration de l'association en s'appuyant sur le CVS.

3) L'accès à l'information comme moyen d'exercice de la citoyenneté

L'accès à l'information comme exercice de la citoyenneté est primordial dans une démocratie. Les intervenants sociaux et usagers le mettent en pratique dans leurs établissements. Nous allons voir comment les établissements de Bourgogne mettent en place cet accès. Nous proposerons quelques conseils pour le faciliter.

Définition et objectifs

La participation a pour objectif principal l'accès à la citoyenneté pleine et entière.

Les personnes en s'associant à des démarches de participation font l'apprentissage de la citoyenneté car elles passent progressivement d'une revendication à une proposition élaborée.

La participation tend à transformer une parole individuelle d'une personne accueillie en une parole construite collectivement.

La citoyenneté s'exerce grâce, notamment, à la participation à des CVS qui est un exercice de la démocratie représentative.

Cette construction d'une parole individuelle et collective passe aussi par des réunions sur l'actualité, des débats, l'exercice du droit de vote...

« La participation peut être envisagée comme un nouveau droit ; l'exercice de la citoyenneté. »⁷¹

Constat en Bourgogne

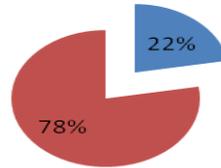
Les données issues du questionnaire



⁷¹ Rapport du groupe de travail du CNLE « *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre de politiques publiques* », 17/10/2011

Organisation de réunions sur les droits civiques

- Une réunion sur les droits civiques est organisée dans la structure
- Il n'y a pas de réunion organisée sur les droits civiques dans la structure



Les résidents ont accès :	Nombre d'établissements	Pourcentage par rapport au nombre d'établissements ayant répondu au questionnaire
Aux journaux	37	68%
A internet de manière contrôlée	22	41%
A internet de manière indépendante	17	31%
A internet mais avec un accès limité	6	11%
A une télévision individuelle	33	61%
A une salle de télévision	27	50%
Autres (affichage, à une télévision, magasins divers)	13	24%

	Nombre d'établissements	Pourcentage par rapport au nombre d'établissements ayant répondu au questionnaire
Il y a une bibliothèque dans l'établissement	29	54%
Il n'y a pas de bibliothèques	25	46%

	Nombre d'établissements	Pourcentage par rapport au nombre d'établissements ayant répondu au questionnaire
Il y a une salle informatique dans l'établissement	9	17%
Il n'y a pas de salles informatiques	45	83%

Au niveau de l'accès à l'information, l'accès à internet reste limité dans les structures. Le plus souvent les résidents peuvent se connecter dans le bureau des intervenants sociaux (accès contrôlé) ou peuvent l'avoir dans leur hébergement s'ils ont un ordinateur et un abonnement internet. Les usagers regrettent que cet accès soit restreint parce qu'internet rend aujourd'hui possible bon nombre de procédures administratives.⁷²

Certaines structures bénéficient de bornes internet (accueil de jour, CHRS regroupé) mais seulement 17 % des établissements interrogés ont une salle informatique.

Il y a peu d'organisation de débat dans les établissements. Si c'est le cas, ils se déroulent de manière informelle. Par exemple, dans une maison relais, la maitresse de maison lit le journal aux résidents pour inciter à engager des débats. Bien souvent lorsqu'une salle TV est commune les débats se font lors du journal télévisé. Il y a un FJT qui organise des soirées film débat, « *le film permet de discuter sur l'actualité, cela sert d'accroche* ». ⁷³

En ce qui concerne l'accès aux livres et à la presse, le journal est proposé dans la plupart des établissements (68% des établissements interrogés), il s'agit souvent du journal local.

54% des établissements ont une bibliothèque. Pour certains établissements qui n'en ont pas ils conventionnent avec les bibliothèques municipales. Des visites accompagnées d'éducateurs peuvent avoir lieu dans ces lieux. Dans une structure, le partenariat avec la bibliothèque a permis d'organiser des petits déjeuners à la bibliothèque offerts aux parents et aux enfants. Des histoires ont été racontées aux participants et des parents en ont lu à leurs enfants.

Conseils issus des établissements en Bourgogne

- Installer une borne internet avec libre accès. Si elle est trop fréquentée, mettre une limite de temps. L'éducateur ou un résident peuvent gérer le planning.⁷⁴
- Souscrire un abonnement de l'association à la bibliothèque municipale et voir s'il y a une possibilité d'établir une convention. Des CHRS en ont eu l'initiative en Bourgogne.
- Mettre en place des débats organisés autour de thème d'actualité, sur les élections...
- Informer les personnes sur leurs droits et leurs devoirs en tant que citoyen et usager.
- Encourager une implication dans vie démocratique en recommandant l'inscription sur les listes électorales⁷⁵.

⁷² Parole recueillie lors des entretiens de terrain avec les usagers.

⁷³ Parole recueillie lors des entretiens de terrain avec les professionnels

⁷⁴ Idée retenue dans un accueil de jour.

⁷⁵ Supplément de la gazette FNARS n°105 : « Permettre aux personnes accueillies d'accéder à la citoyenneté »: les conditions d'inscriptions sur les listes électorales des personnes en précarité, Novembre 2011

**III. LA PARTICIPATION :
EXERCICE DE L'EXPRESSION
COLLECTIVE ET SOUTIEN A
L'EXPRESSION
INDIVIDUELLE**

Nous allons montrer les moyens à mettre en œuvre pour favoriser la participation collective et l'expression individuelle.

En premier lieu nous démontrerons que les groupes d'expression sont de véritable levier de participation collective et ensuite nous verrons que les enquêtes de satisfaction peuvent constituer un support à l'expression individuelle.

1) Les groupes d'expression: une participation collective

Les groupes d'expression sont des formes courantes de participation dans les structures. C'est le cas en Bourgogne. Nous précisons la nature des difficultés rencontrées et nous proposerons quelques conseils.

Définitions et objectifs

Les groupes d'expression sont les instances les plus utilisées dans les établissements Bourguignons car ils sont peu contraignants. Aucune élection n'est à organiser. Mais ces groupes n'ont pas le même objectif que le CVS. Le CVS est un exercice de la démocratie représentative. Il est constitué de représentants ainsi que de personnes issues de la direction et du conseil d'administration, il privilégie la parole accordée à l'utilisateur. Le groupe d'expression ne peut, quant à lui, aboutir à une prise de décision et il reste consultatif. Le directeur peut être remplacé par son représentant. Mais il doit être inscrit dans le règlement de fonctionnement.

La loi 2002-2 rappelle que si ce groupe se substitue au CVS⁷⁶, « L'acte instituant des instances de participation autres que le conseil de la vie sociale précise la composition et les modalités de fonctionnement de ces instances qui comportent obligatoirement des représentants des usagers et de leurs familles, titulaires de l'exercice de l'autorité parentale ou représentants légaux en nombre supérieur à la moitié. Le directeur ou son représentant y assiste. »

Souvent utilisé pour des rappels au règlement ou pour gérer des conflits internes ces groupes perdent leur sens. Or le groupe d'expression (et la participation en général) ont pour objectif de permettre un épanouissement de soi et un développement personnel nécessaires au processus d'insertion.

⁷⁶ Art 311-21 consultable sur :
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006196045&cidTexte=LEGITEXT000006074069&dateTexte=20111024>

Le groupe d'expression n'est pas une simple alternative au CVS, il lui est complémentaire. Il permet d'enrichir le système de délégation du CVS. Il est donc vivement conseillé d'avoir ces deux formes de participation dans un établissement afin que personne ne se sent lésé et que tout le monde ait droit à la parole. La régularité des rencontres des groupes d'expression permet d'atténuer les conflits, les rumeurs, les délations.



: Les réunions de fonctionnement (souvent obligatoire) ne sont pas des instances de participation.

Constat en Bourgogne

Fréquence des groupes d'expression	Nombre d'établissements
Plus d'une fois par mois	4
Une fois par mois	9
Une fois par trimestre	12
Une fois par an	8
Jamais	21

Ces réunions ont généralement lieu dans les CHRS regroupés car il s'agit d'établissements où la vie est collective et où le lien social s'instaure parce que les personnes ont l'habitude de se retrouver.

Sur les 24 établissements ayant un CVS, 16 ont aussi un groupe d'expression.

Les établissements, avec des CVS mais sans groupes d'expression, éprouvent souvent des difficultés à faire vivre le CVS : les personnes ne se présentent pas aux élections, le CVS se consacre uniquement aux problèmes du quotidien... Les résidents n'ont pas d'autres occasions pour parler. Il n'y a pas de dynamique de participation tout au long de l'année.

On remarque que des réunions régulières « *permettent d'instaurer un climat convivial et apaisé. Sans ces réunions ou quand elles ne sont pas pérennes, le climat de la maison se tend, des conflits éclatent, des rumeurs s'installent. La réunion permet de mettre les choses à plat, d'arrêter les fausses rumeurs.* »⁷⁷.

⁷⁷ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain.

Focus CHRS

Fréquence des groupes d'expression	Nombre de CHRS	En pourcentage des CHRS ayant répondu
Plus d'une fois par mois	3	14% des CHRS
Une fois par mois	8	38%
Une fois par trimestre	3	14%
Une fois par an	1	5%
Jamais	6	28%

2 CHRS mixtes (éclatés et regroupés), 2 CHRS sans hébergement, ainsi que 2 CHRS éclatés ne réalisent pas de groupes d'expressions :

Ces chiffres sont à relativiser car certains CHRS disposent d'autres instances participatives :

- Sur les 6 CHRS qui n'ont pas de groupes d'expressions, un CHRS éclaté a un groupe d'initiatives/projets.
- Sur les 6 CHRS qui n'opèrent pas de groupes d'expression, un CHRS en mixte et un CHRS éclaté ont un CVS.

Comme avec les CVS, les CHRS éclatés et sans hébergement éprouvent des difficultés à créer des instances de participation.

Les freins relevés dans les établissements en Bourgogne:

- La typologie des établissements

Dans les structures, autres que CHRS regroupés, il y a peu de groupes d'expression. Les difficultés rencontrées sont semblables à celles précédemment citées pour le CVS.

Il s'avère en effet difficile de réunir les occupants d'appartements éclatés ou de résidences sociales, ils ne se sentent pas concernées et ils ne souhaitent pas être assimilés à un collectif.

« Les personnes ne se sentent pas « hébergées » mais locataires comme toutes personnes lambda. »⁷⁸ Il paraît paradoxal de vouloir les réunir au sein d'un collectif .

« Les personnes n'ont pas compris dans quel endroit elles se trouvent, elles ont l'impression d'être dans une résidence comme les autres »⁷⁹.

⁷⁸ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain

⁷⁹ Ibid.

Pourtant, il est essentiel de rappeler aux personnes accompagnées qu'il ne s'agit pas d'une résidence comme une autre et qu'à ce titre, elles ont le droit de prendre part au processus de gouvernance, d'avoir un regard et un avis sur le règlement, le projet de l'établissement et son accompagnement... Il est donc important de proposer une instance de participation en l'absence d'un groupe d'expression.

- Les relations de dépendances/subordinations

La participation repose sur la liberté de parole qui sera totale s'il n'existe aucun lien de dépendance, de subordination entre les personnes accueillies et les professionnels.

Il arrive que des usagers confient qu'ils ne se sentent pas libres de tout dire par crainte de sanction ou de réprobation.⁸⁰

- L'accessibilité des débats par tous

Certaines personnes, en effet, s'expriment plus facilement que d'autres. « *Ce qui pose le problème de la participation pour tous ou seulement des personnes les plus aptes ? Comment arriver à ne pas toucher toujours le même public ?* »⁸¹

Des pratiques relevées dans les établissements en Bourgogne

- La flexibilité des réunions par rapport aux besoins exprimés

Dans un accueil de jour où les personnes sont difficilement mobilisables, il y a des réunions à la demande des personnes accueillies. Par leur manque de pérennité, ces réunions peuvent paraître opportunistes aux yeux des usagers ou elles peuvent n'avoir lieu qu'en cas de difficultés ou de conflits. Or, ce principe semble plutôt bien fonctionner. 4 ou 5 réunions ont lieu pendant l'année et ils utilisent la boîte à idée à cette occasion.

- Prévoir plusieurs niveaux de groupe d'expression au plus près des préoccupations des usagers

Dans un CADA, des réunions d'étage se tiennent toutes les 5 semaines avec le directeur, une animatrice et la secrétaire. Le fonctionnement du centre est fréquemment évoqué pendant ces réunions qui peuvent toutefois s'ouvrir à d'autres thèmes.

⁸⁰ Freins relevés lors du groupe d'échange usagers- professionnels du 4 Juillet

⁸¹ Parole recueillie lors des entretiens de terrain

Un CHRS organise des réunions hebdomadaires. On y parle de la répartition des tâches (dont les résidents établissent les plannings) et du fonctionnement de l'établissement. On évoque également des projets.

Au moment des visites de terrain, un CHRS regroupé travaillait sur la mise en place d'instances participatives. Usagers et intervenants sociaux ont imaginé d'installer des commissions thématiques hebdomadaires comme par exemple cadre de vie, accès sport et culture, accompagnement, prestation hôtelière, avec pour chaque commission un référent usager et un référent professionnel. Les thèmes ont été choisis avec les usagers. Les instances fonctionnent bien et les personnes y viennent de plus en plus grâce au bouche à oreille.

-Adapter la fréquence des réunions face au turnover et facilité la prise de parole

Un CHRS regroupé organise chaque mois une réunion obligatoire liée à son fonctionnement. Des groupes de parole se réunissent au même rythme, ils sont animés par un travailleur social qui n'est pas le travailleur social référent des personnes du groupe, afin de privilégier une parole plus libre. Ces groupes participent à des sorties communes ce qui permet de tisser des liens. Chaque groupe a un budget qu'il doit gérer pendant l'année. La participation au groupe était obligatoire à l'origine mais elle est devenue libre à la demande des usagers.

Dans deux maisons-relais (non soumis à la loi 2002-2) , des groupes d'expression se substituent au conseil de vie sociale. Ces groupes, quand ils sont obligatoires, ne sont pas des lieux de participation en tant que tels, mais plutôt des réunions de fonctionnement.

- Des groupes d'expression ouverts sur l'extérieur

Un CADA réunit un groupe d'expression 3 fois par an en présence d'une cinquantaine de personnes. Le compte rendu est envoyé à la Mairie. *« Les traductions sont faites par les autres résidents, mais comme elles peuvent être faussées, les travailleurs sociaux reprennent avec eux individuellement le contenu de la réunion pour voir si cela a bien été compris. »*⁸²

⁸² Parole de professionnel recueillie lors des entretiens de terrains

Conseils méthodologiques:⁸³

En amont :

- Prévenir le turnover en organisant des groupes très régulièrement, une fois par mois minimum.
- S'assurer de la pérennité et de la régularité des réunions (avec un calendrier fixé)
- Inviter tous les usagers (invitation dans les boites aux lettres et par voie d'affichage).
- Clarifier la prise de décision, définir des règles et des procédures à l'aide du règlement de fonctionnement.⁸⁴
- Préparer un ordre du jour avec les résidents et les salariés.
- Laisser place aux questions diverses dans l'ordre du jour.
-  Permettre l'expression des conflits seulement liés à la vie du groupe.

Le déroulement :

- Nommer un animateur (de préférence un usager).
- Organiser des tours de table pour faciliter la prise de parole.
- Pour conduire les débats, et faciliter la prise de parole, organiser plusieurs niveaux de réunions (soit par étage, soit par thème, par quartier...)
- Il est recommandé au maximum 15 personnes par groupe.⁸⁵
- Favoriser la convivialité.

⁸³ Issus en partie du guide des bonnes pratiques de l'ANESM : Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale.

⁸⁴ C'est rendu obligatoire par la loi 2002-2 , Art D311-23 du CASF: « Le règlement de fonctionnement adapte les modalités de consultation mises en oeuvre compte tenu des formes de participations instituées »

⁸⁵ Recommandation de l'ANESM dans « Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale. »

2) Les enquêtes de satisfaction : levier de l'expression individuelle

Comment les enquêtes de satisfaction sont mises en place dans les structures bourguignonnes ? Quel est leur rôle dans un processus participatif et comment les employer au mieux ?

Définition et objectifs

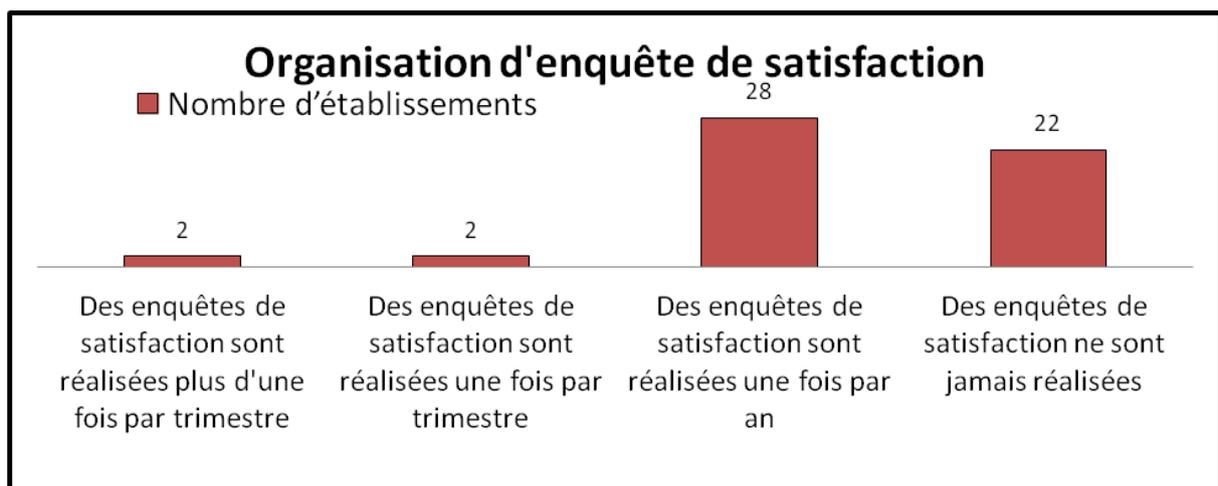
Selon CHAUVIERE Michel et T.GODBOUT Jacques, l'utilisation d'enquête de satisfaction relève plus d'une approche consumériste de la participation.

En effet si on raisonne dans le cadre du marché, l'utilisateur est comparable à un client en droit de réclamer satisfaction.⁸⁶ De ce fait, on prête davantage d'attention à son opinion pour accroître sa satisfaction. Les enquêtes ont ainsi pour objet la consultation des personnes accueillies afin que les prestations qui leurs sont proposées soient au plus près de leurs attentes pour être plus efficaces.

En revanche si on raisonne en termes de citoyenneté on n'est plus dans la même configuration parce que la citoyenneté n'est pas uniquement une affaire de satisfactions des publics.⁸⁷

En ce qui concerne la réglementation, la loi 2002-2 prévoit l'organisation de ces enquêtes (Art D311-21) qui « sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation prévues par la présente sous-section. »

Constat en Bourgogne



⁸⁶ CHAUVIERE Michel et T.GODBOUT Jacques, *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, Harmattan, 1992.

⁸⁷ Ibidem.

En Bourgogne, 59 % des structures qui ont répondues au questionnaire pratiquent des enquêtes de satisfaction.

Ces enquêtes peuvent être un bon complément à d'autres formes de participation. Elles peuvent servir à alimenter les débats lors d'un CVS.

Les résidences sociales en Bourgogne pratiquent beaucoup cette forme de participation, seulement 2 résidences sociales sur les 11 ayant répondues ne pratiquent pas d'enquêtes. Dans certaines résidences, il apparaît toutefois que les données sont recueillies à l'échelon du siège national et, sur place, les personnels ne sont pas toujours en mesure d'utiliser directement les résultats pour améliorer les services proposés. C'est même parfois la seule forme de participation dont disposent ces établissements.

Focus CHRS

La pratique n'est pas fréquente en CHRS. Seulement 8 CHRS sur les 21 utilisent des enquêtes de satisfaction : 4 CHRS mixte, 2 CHRS éclatés, un CHU et un regroupé.

Dans les CHRS éclatés ou sans hébergement cela peut être un outil pour permettre la participation bien qu'il reste insuffisant.

Des pratiques issues des établissements en Bourgogne:

- Une maison relais propose des enquêtes de satisfaction après chaque activité pour prêter une attention plus particulière aux attentes des personnes qu'elle accueille.

- Dans des centres d'hébergement d'urgence, l'installation d'instances de participation n'est pas toujours aisée. L'un d'eux, que nous avons visité, privilégie pourtant les enquêtes de satisfaction. Ils reconnaissent « *que cela a permis des améliorations sur le bâtiment* ». « *Les personnes accueillies signalent des attentes auxquelles on aurait jamais pensé. Nous n'avons pas la même perception de l'établissement que les usagers.* »⁸⁸

- Dans un autre CHRS qui accueille des personnes en urgence et en insertion, les enquêtes sont destinées aux personnes hébergées en urgence qui ne participent pas au CVS. Les résultats sont analysés en équipe et étudiés en vue des améliorations à apporter.

« Les personnes accueillies signalent des attentes auxquelles on aurait jamais pensé. Nous n'avons pas la même perception de l'établissement que les usagers. »

-Un professionnel-

⁸⁸ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain

**IV. LA PARTICIPATION :
LEVIER DU POUVOIR
D'INITIATIVE**

Nous allons montrer comment les groupes « projets » et leurs activités sont de véritables lieux propices à la participation. Ils ne se limitent pas uniquement au rôle d'un outil qui autorise l'accès à la culture et aux loisirs.

Les groupes projets /d'initiatives et les activités

Définition et objectifs

-Les groupes projets/d'initiatives

Les groupes projets recueillent les propositions d'activités des résidents afin de monter le projet d'une activité.⁸⁹

Ces groupes ont pour vocation de rendre aux personnes leur pouvoir d'action et c'est ici qu'intervient la notion d'empowerment.

Le sentiment de disqualification sociale éprouvé par les personnes accueillies, peut être contrebalancé par l'ensemble des points positifs liés à la participation notamment sur la perception de soi. Les besoins de considération et de reconnaissance sont primordiaux, ils n'arrivent qu'une fois que les besoins primaires sont satisfaits. Il appartient aux groupes projets de les mettre en avant. « L'empowerment à la française vise en l'apprentissage, par les personnes en situation de pauvreté, des compétences, des qualifications qui leur permettent de reprendre confiance en elles et de libérer les potentialités »⁹⁰. Les groupes projets sont donc un véritable lieu d'expression de ces capacités et « capabilités. »

Le philosophe Paul RICOEUR (1913-2005), dans sa réflexion sur la question sociale, affirme que le pouvoir d'agir et la co-construction « font partie des moyens à mettre en place pour restituer les possibilités sociales réelles des personnes en situation de difficultés car ils favorisent des mises en situation pouvant aider une personne à retrouver ses capacités humaines, condition de son accès à l'autonomie. »

Par une autogestion de leurs propres projets les usagers deviennent les décideurs de leur environnement. Ils peuvent mettre en exergue leurs potentialités.

N'oublions pas toutefois que le fonctionnement de ces groupes projets génère des dépenses et qu'il est recommandé de prévoir un volet budgétaire complémentaire destiné à une mise en œuvre. Ce volet sera intégré dans le budget global de l'association pour garantir leur pertinence et leur pérennité.

⁸⁹ Rapport de l'ANESM : « Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale. »

⁹⁰ Rapport du groupe de travail du CNLE « *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre de politiques publiques* », 17/10/2011

- Les activités

Pour de nombreux professionnels et usagers, la participation est synonyme de participation à des activités.

Or, la plupart des activités menées dans les établissements ne sont pas considérées comme propres à favoriser la participation car elles sont à l'initiative des intervenants sociaux et non des usagers. En effet, l'activité est considérée comme participative si le processus de décision, qui aboutit à la mise en place d'une activité, tient compte des usagers.⁹¹

Les activités « doivent répondre aux envies de chacun, elles servent à valoriser une personne »⁹². Elles permettent de travailler avec les expériences de chacun, « elles révèlent leur richesse »⁹³. « Les activités modifient les liens sociaux, le rapport avec le résident, on se retrouve d'égal à égal ».⁹⁴

Lors des entretiens, les personnes accueillies reprochaient aux travailleurs sociaux de ne pas reconnaître et utiliser leur capacité voire de les infantiliser. Les activités peuvent y remédier. Les usagers répètent souvent qu'« on nous prend trop pour des gamins ! », il est donc essentiel de faire confiance.

Un intervenant social lors des entretiens a souligné que les activités « ne doivent pas être de la simple consommation mais qu'elles doivent être le fruit d'une participation. » L'utilisateur doit être acteur et non simple consommateur.

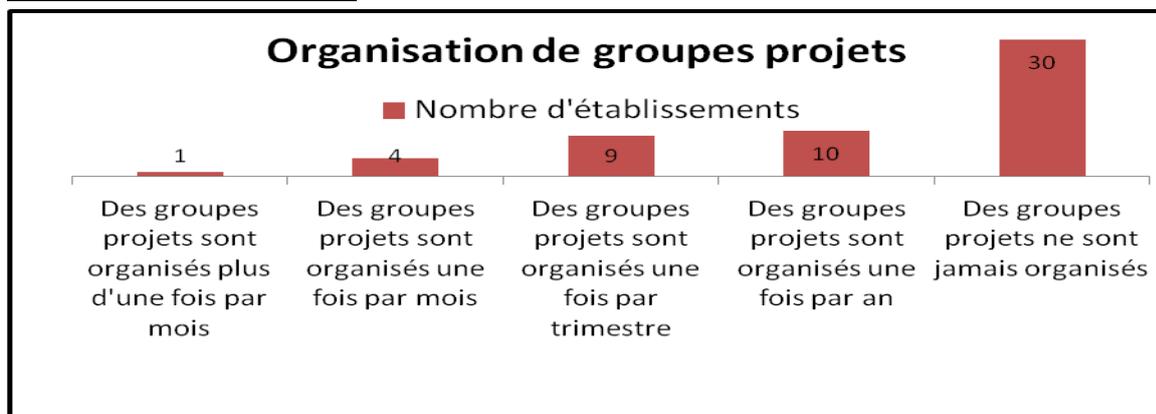
« On nous prend trop pour des gamins ! »

-Un usager-

A ce propos, Alain Verdebout, juriste et directeur du centre accueil et soins Dessaigle affirme dans l'ASH du 14 Septembre 2007, n°2522, « Désormais les usagers des institutions sociales ou médico-sociales ne sont plus seulement dans l'attente et la soumission mais dans l'exigence. »

Les constats en Bourgogne

Résultats du questionnaire

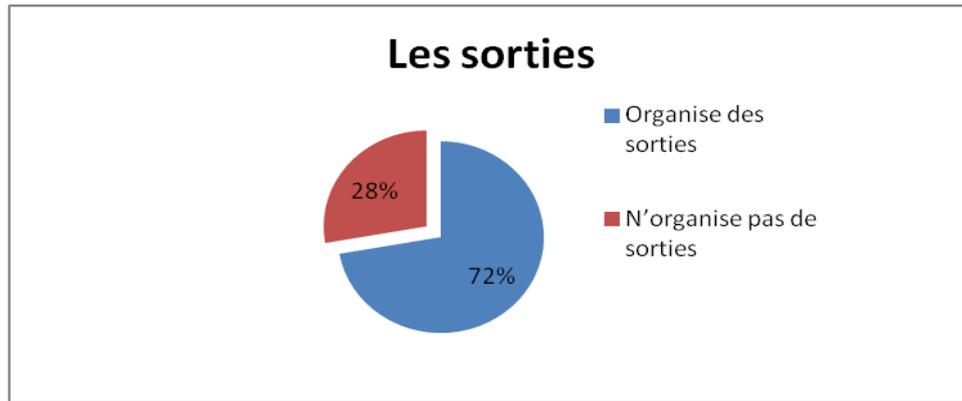


⁹¹ Voir définition de la participation, p 12 du guide de l'ANESM : Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale.

⁹² Parole de professionnels recueillie lors des visites de terrain

⁹³ Ibidem

⁹⁴ Ibidem



Fréquence des sorties	Nombre d'établissements	Part sur le nombre d'établissement ayant répondu faire des sorties
Une par an	4	10%
Une par trimestre	22	56%
Une par mois	5	13%
Plus d'une par mois	7	18%

Personnes à l'initiative de ces sorties	Nombre d'établissements
Des travailleurs sociaux	7
Des usagers	1
Des travailleurs sociaux et usagers	27
Des travailleurs sociaux, des usagers et des partenaires	3
Autres (associations)	1

Les freins relevés dans les établissements en Bourgogne

- Les usagers sont volontaires pour les activités mais l'association ne peut pas les mettre en place car elles entraînent un coût.
- Il n'y a pas de budget prévu pour l'organisation des activités.
- L'activité est perçue comme sujet de consommation.
- Les travailleurs sociaux manquent de temps pour mettre ces activités en place.
- Les activités sont seulement proposées par les intervenants sociaux.

Conseils issus des établissements en Bourgogne

- Associer les usagers à l'organisation de l'activité, les mobiliser en permanence et procéder à des rappels.
- Permettre aux usagers de gérer l'activité au maximum et de favoriser les pratiques d'auto-organisation.
- Conforter l'utilisateur dans son rôle d'animateur au sein des ateliers pour qu'il se sente plus à l'aise et pour qu'il exploite au mieux ses propres capacités.
- Déléguer un travailleur social ou un animateur qui aidera à la mise en œuvre des activités et des projets.
- Recourir au maximum aux capacités et au savoir-faire des usagers.
- « Accentuer les relations de réciprocité entre les usagers par le biais d'actions ponctuelles et d'activités qui contribuent à la vie collective en limitant les relations de dépendance des usagers vis-à-vis des professionnels »⁹⁵.

Des procédés innovants en Bourgogne

- Dans un établissement qui gère à la fois une résidence sociale et un CADA il y a un groupe projet qui travaille sur la nature et la citoyenneté. Ce projet est né d'un partenariat fort avec la Mairie.⁹⁶
 - Dans un accueil de jour, les professionnels et usagers organisent chaque mois des sorties, des balades, des visites à la médiathèque ou au bowling à la demande des personnes accueillies. Un projet plus important a été élaboré en complément de ces activités et l'organisation de deux brocantes a permis de recueillir les fonds nécessaires pour le mener à bien « *Les personnes accueillies ont tout géré : affiches, flyers...* »⁹⁷. Durant la brocante ils n'ont pas mis de panneau mentionnant qu'ils venaient de l'accueil de jour car ils voulaient « *passer incognito* »⁹⁸.
- Tous les acteurs, qui se sont investis dans la mise en œuvre de ce projet prévu sur le long terme, n'en bénéficieront sans doute pas.

⁹⁵ ANESM, Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, Juin 2008

⁹⁶ Ce projet est présenté plus en détail, dans la partie : Des idées pour faire vivre la participation, item : Des partenariats dynamiques.

⁹⁷ Parole de professionnel recueillie lors des visites de terrain.

⁹⁸ Parole de professionnel recueillie lors des visites de terrain.

Mais c'est en tout cas le reflet d'une volonté de solidarité à laquelle des processus de participation les ont incités. Chaque participant a ainsi témoigné, en les renforçant, de son pouvoir d'initiative et de sa capacité à agir.

- Dans une autre structure, des résidents ont organisé une sortie « camping » selon le principe de l'autogestion. Ils ont uniquement bénéficié de l'accompagnement de professionnels pour leurs déplacements. *« Tout c'est bien passé, pas de conflits, peut-être parce qu'on était seul sans les éducateurs et que de ce fait on devait se responsabiliser et montrer que l'on en était capable ! »⁹⁹.*

- Dans un CHRS éclaté, des sorties sont organisées chaque vendredi, qui est le jour de congé pour les personnes travaillant sur un chantier d'insertion. Le calendrier des activités est établi selon les envies des usagers.

- Dans un CHRS et une maison relais il y a un atelier théâtre dont le but est de faire des représentations en maison de retraite, centre de jour, festival... C'est une ouverture sur l'extérieur. Le théâtre est aussi un levier pour l'expression individuelle, il permet de faciliter la participation, la prise de parole.

- On peut recueillir les propositions d'activités lors de commissions thématiques, cela se fait dans un CHRS regroupé en Bourgogne.

⁹⁹ Parole d'utilisateur recueillie lors des visites de terrain.

V. L'OUVERTURE SUR
L'EXTERIEUR : UNE
DEMARCHE PRIMORDIALE
D'INTEGRATION SUR LA CITE

L'ouverture sur la cité entre dans le cadre d'une démarche qui, par une association à des processus de participation, redonne une forme de citoyenneté légitime aux personnes accueillies.

Nous allons voir maintenant de quelle manière cette ouverture vers l'extérieur s'opère en Bourgogne et nous ferons quelques suggestions pour conforter et pérenniser son esprit.

Définition et objectifs

« Pour les personnes en situation de pauvreté, la participation est un moyen d'exister au sein de la société. »¹⁰⁰

Les personnes accueillies aspirent tout naturellement à vivre parmi les autres au sein de la société, dans un environnement familial, au cœur d'un quartier ou d'un village, en prenant une part entière à la vie citoyenne et culturelle.

« Les personnes en situation de pauvreté qui participent ne sont plus seulement vues comme des bénéficiaires de dispositifs et de mesures, mais bien comme des citoyens à part entière. »¹⁰¹

Constat en Bourgogne

En plus de la presse, l'établissement informe sur les manifestations culturelles et sportives	Nombre d'établissements
OUI	46
NON	8

Une résidence sociale en Bourgogne a un partenariat fort avec une Mairie. Cette collectivité locale fait participer les résidents à de nombreux projets comme la réalisation d'une fresque pour la ville, des gâteaux pour l'inauguration du projet... Les résidents sont associés aux expositions de la ville (par exemple à une exposition appelée « Des vêtements et des hommes » où ils ont customisé des vêtements). « *Cela permet une intégration à la cité et de créer des liens avec les habitants, ils sont citoyens à part entière.* »¹⁰²

Un partenariat local avec les Francas¹⁰³ leur donne l'opportunité de participer à un projet éducatif local. Ils organisent aussi des portes ouvertes pour faire connaître la structure aux partenaires et pour la rendre moins « obscure ».

¹⁰⁰ Ibidem.

¹⁰¹ Rapport du groupe de travail du CNLE « *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre de politiques publiques* », 17/10/2011

¹⁰² Parole de professionnels recueillie lors des visites de terrain

¹⁰³ Les Francas : fédération nationale laïque de structures et d'activités éducatives, sociales et culturelles :

<http://www.francas.asso.fr/>

Dans deux établissements visités, les intervenants sociaux avec parfois des usagers interviennent dans les lycées ou collèges pour faire connaître l'établissement, expliquer son action. Cette initiative conduit à dissiper la peur de l'étranger et de la différence. Dans les établissements scolaires, cette démarche contribue en outre à favoriser l'intégration des élèves dont les parents résident en structures d'accueil.

La participation aux fêtes de quartier ou à la fête des voisins permet une ouverture sur l'extérieur. La pratique est courante dans de nombreux établissements en Bourgogne notamment ceux qui fonctionnent en regroupés à l'image des résidences sociales, des CHRS ou des CADA. Parmi ces structures, l'une met en place un stand « Cuisines du monde » pour la fête de quartier ; une autre anime des jeux à destination des enfants du quartier. Les résidents sont volontaires et ont plaisir à partager leur culture et leurs savoir-faire. Cela leur permet de retrouver leur place de citoyens.

Dans un FJT l'ouverture sur l'extérieur est permanente. Le nom du FJT a été soumis au vote de toute la population, avec des urnes installées dans la ville, suite à une proposition d'une liste de noms par les résidents. Dans les locaux, on propose encore des expositions auxquelles les habitants sont conviés, tandis que des concours « Photos » sont organisés, en s'ouvrant à des participants extérieurs.

Le conseil de concertation d'une résidence sociale se réunit deux fois par an en présence des représentants de la CAF, de la mission locale, du propriétaire des lieux, du responsable pôle social de la Mairie et le personnel d'entretien. « *Cela montre aux partenaires comment ils vivent et permet une déstigmatisation* ». ¹⁰⁴

Avec la participation de l'association « Itinéraire singulier », un accueil de jour a organisé une exposition et son vernissage puis il a présenté un spectacle pour lequel, « *la salle était pleine* ». ¹⁰⁵

Dans une maison relais, les personnes participent à l'organisation de la fête du village. Le Maire du village fait par ailleurs parfois appel à leur aide pour des petits travaux sur les terrains communaux.

¹⁰⁴ Parole de professionnels recueillie lors des visites de terrain.

¹⁰⁵ Ibidem.

Conseils des établissements de Bourgogne pour que les personnes aient accès à la citoyenneté :

- Travailler en partenariat et conventionner le plus possible avec les partenaires.
- Participer aux comités de quartier, réunions de voisins... sans omettre les organes de concertations de citoyens.¹⁰⁶
- Participer aux fêtes de quartier, de voisins...
- Inviter des représentants de la Mairie ou d'autres acteurs-phares de la ville aux réunions des résidents.
- Organiser des journées portes ouvertes.
- Participer aux projets de la ville.
- Organiser des débats dans les structures avec des intervenants extérieurs.
- Participer aux organes de participation telle que le conseil consultatif régional des personnes accueillies (CCRPA).¹⁰⁷

¹⁰⁶ Un courant de réflexions sociopolitiques qui s'intéressent aux expériences de démocratie directe susceptibles de favoriser l'implication de populations ayant rarement accès à la parole mettent en avant que les citoyens, contrairement à une idée très répandue, s'intéressent au bien commun pour peu qu'existent des lieux de discussion sur des sujets qui les concernent concrètement (conf. p 16, Rapport du groupe de travail du CNLE « *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre de politiques publiques* », 17/10/2011).

¹⁰⁷ Voir en annexe le compte rendu du groupe échange usagers-professionnels du 4 Juillet où il est défini le CCRPA.

VI. DES IDEES POUR FAIRE VIVRE LA PARTICIPATION

L'approche bench-marking

En matière d'innovation, la question essentielle est la reproductibilité des expériences novatrices, à savoir la possibilité ou non de transférer les enseignements de l'expérience vers d'autres structures ; de répliquer l'expérience inventive et de la généraliser lorsque son intérêt est évident. L'approche bench-marking a cette finalité.

Précédemment, nous avons déjà procédé à cette approche lorsque nous avons dressé un état des lieux quant à des pratiques spécifiques au sein du secteur AHI. Nous allons à présent illustrer notre bilan et notre propos par des exemples concrets et révélateurs.

Dans un deuxième temps nous continuerons sur une approche dite de bench-marking fonctionnel qui consistera à établir une comparaison entre les pratiques propres au secteur AHI et celles de secteurs différents. À noter que ces pratiques peuvent sembler éloignées , mais en réalité, elles sont relativement proches, notamment en termes de publics et d'objectifs, dans les domaines du handicap, de l'éducation populaire, de la protection de l'enfance et de l'insertion par l'activité économique.

Au premier abord, il semble difficile de comparer le secteur AHI et les autres secteurs. Mais à les observer d'un peu plus près, on constate que la participation des usagers est une question qui concerne tous les secteurs. Qu'il s'agisse des domaines liés au handicap, des centres sociaux, de la protection de l'enfance, de l'insertion par l'activité économique ou des régies de quartier, tous se préoccupent du respect des droits des usagers et de les impliquer de plus en plus dans la gouvernance associative.

Les publics de ces secteurs sont touchés par une même problématique : l'exclusion.

Les difficultés pour mettre en place la participation repérées lors des entretiens sur les autres secteurs sont très similaires aux difficultés qu'éprouve le secteur AHI. Pour y remédier des actions innovantes ont pu être mises en place. Ces actions, expérimentées puis testées, ont eu un impact positif et suffisamment convaincant pour que le secteur AHI envisage sérieusement de s'en inspirer pour les adapter à ses propres pratiques et à ses publics.

1) Des exemples innovants provenant du secteur AHI

Une association participative...

L'association PAGODE comporte de nombreux établissements, CHRS, FJT, maison relais et accueil de jour. Cette association porte toute une dynamique de participation. Organisée de manière transversale, les salariés se déplacent entre les services. Ainsi il y a de nombreuses formes de participations communes à l'ensemble des services.

→ Un collectif appelé Cynorhodon s'est formé en 2004. Autonome, il est composé d'usagers, de salariés et de bénévoles. Il est constitué pour la majorité de personnes de l'association mais il s'ouvre cependant à des personnes extérieures, admises à adhérer et à participer. Les personnes qui quittent l'association ou l'établissement, en raison d'une fin de prise en charge (usagers) ou d'une fin de contrat (professionnels salariés) sont toutefois autorisées à rester dans le collectif.¹⁰⁸

L'entrée au Cynorhodon se fait en trois temps :

- Le parrainage
- Le libellé de ses motivations par un courrier adressé au collectif
- Le vote des membres du collectif pour valider ou non l'admission du candidat.

Les principes :

- Un collectif autonome et ouvert.
- Tout le monde a le même statut, il n'y a pas de différences entre salariés et personnes accueillies, un homme égale une voix. Chaque décision est votée. *« Il n'y a pas de président ! Chacun peut voter et une personne est égale à une voix, on est tous à égalité dans le collectif ! »*¹⁰⁹
- *« Le principe est de rencontrer des personnes qui ne sont pas de notre milieu ».*¹¹⁰

*« Il n'y a pas de président !
Chacun peut voter et une
personne est égale à une voix,
on est tous à égalité dans le
collectif ! »*

-Un membre du collectif-

Les objectifs :

Ce collectif organise des repas, des randonnées ...

Ces activités, comme la randonnée sont destinées à tous les habitants. *« Quand on organise une randonnée cela permet de discuter avec des personnes avec qui on aurait jamais parlé comme le Maire... ! »*¹¹¹

¹⁰⁸ Voir en annexe : Collectif Cynorhodon.

¹⁰⁹ Parole d'une personne accueillie au sein de Pagode, membre du collectif, lors des entretiens de terrain

¹¹⁰ Ibid

¹¹¹ Ibid

Pour communiquer sur cette manifestation, le collectif fait des affiches et les diffuse largement en ville. Ces activités se veulent ouvertes sur la cité, des habitants y participent. L'argent qui y est récolté sert à faire vivre le collectif.

« Cela permet de donner une autre image aux personnes ». ¹¹²

→ L'association propose également un club guinguette. Pour y entrer il faut adhérer. Il regroupe essentiellement des usagers de la maison relais, du CHRS ou du FJT. Sa fonction est de tenir le « bar » de l'association et d'organiser des activités telles que des concours de belote, de pétanque, les repas de fin d'année... Ces activités sont organisées grâce aux profits du bar. Les usagers sont autonomes quant à la gestion du planning d'ouverture de la guinguette, de la gestion de la caisse, des courses... « Avant je (un intervenant social) gérais le bar mais je me suis vite aperçu que les personnes accueillies pouvaient le faire eux même ! Au début c'était difficile en quelque sorte de laisser son pouvoir mais aujourd'hui tout va bien ! » ¹¹³

Il y a même le projet de faire une guinguette mobile.

Les personnes accueillies sont à l'initiative de projet d'activités, elles sont aidées par une animatrice qui est là en soutien.

→ L'organisation s'appuie sur des commissions telles que la commission repas, par exemple, qui se consacre aux menus. Ces commissions favorisent également les moments d'échanges pour discuter et envisager ensemble des projets à mettre en place. En instaurant une dynamique, la convivialité est garante de la pérennité d'un processus participatif.

→ Un journal trimestriel est rédigé par les usagers avec, entre autre, l'agenda des événements. Les textes sont écrits par les personnes accueillies. Il est distribué aux usagers et aux partenaires.

On retrouve la rédaction d'un journal dans plusieurs associations comme la maison relais de Vellerot ou de l'AFTAM à Sens.

Ces initiatives favorisent l'expression individuelle en contribuant à valoriser les compétences.

→ A l'association PAGODE, il existe un poste à plein temps consacré à l'animation. Il permet de faire vivre une participation pérenne et dynamique. L'animateur accompagne la gestion du club guinguette, il participe aussi aux commissions et son rôle est d'aider les usagers à mettre en place leurs activités. C'est un poste support dont le principe n'est pas de « faire en lieu et place », mais de « faire avec ».

¹¹² Ibid.

¹¹³ Parole d'un intervenant social recueillie lors des entretiens de terrain

→ Il existe un CVS par établissement. Il est constitué des représentants des usagers, du directeur, du chef de service et des salariés. Tous les usagers y sont conviés sans obligation de participation.

Le CVS du CHRS d'urgence n'a pas de représentant d'usagers élus par ses pairs, car les personnes ne restent pas assez longtemps pour pouvoir organiser des élections. Pour pallier à ce manque, le jour du CVS, il y a un usager de « passage » au CHRS urgence qui vient.

Toutes les formes de participation citées auparavant permettent au CVS d'exister, d'être dynamique et d'être un lieu reconnu.

La passerelle, un lieu possible de participation pour les personnes en CHRS éclaté ou sans hébergement¹¹⁴

Sur Beaune, les places d'hébergement, gérées par la SDAT-ASCO, sont pour la plupart proposées en éclaté et elles sont dispersées dans toute la ville. Les personnes accompagnées n'ont donc pas de lieu qui leur est commun. Les professionnels les orientent alors vers « La Passerelle », une association qui offre les possibilités de se rencontrer, de se retrouver et de participer ensemble à des activités.

La Passerelle est une association indépendante créée à l'initiative de bénévoles de différentes structures associatives en lien avec le service insertion SDAT-ASCO afin de répondre à un besoin d'activités collectives à vocation socioculturelle pour les plus isolés. Sept bénévoles, dont certains anciens travailleurs sociaux, animent les temps de permanence avec deux stagiaires des formations en travail social. Du fait de l'absence de professionnels au sein de la Passerelle, le référencement et tutorat des stagiaires est assuré par les 2 travailleurs sociaux de la pension de famille SDAT-ASCO La Maisonnée.

Les orientations sont ouvertes à l'ensemble des partenaires locaux même si la plupart sont du fait des services de SDAT-ASCO. Ainsi certaines personnes proviennent du CCAS Ville Beaune, du SAVS Papillons Blancs, du Centre Médico-Psychologique du secteur (plus rarement du Conseil Général). Cela permet une hétérogénéité des publics. *« Aucune personne ne peut être orientée vers la Passerelle sans être référencée sur le plan social ou médico-social et accompagnée par son référent lors des premières visites, il en va de la stabilité du groupe. »*¹¹⁵

Les personnes accueillies (entre 25 et 30) sont adhérentes de l'association (carte adhésion 5€). Cette adhésion permet aux usagers d'être impliqués au niveau de la gouvernance de l'association. Ils participent à l'Assemblée Générale et à des réunions d'expression (2 à 3 par an) sans qu'il existe à proprement parler de Conseil de la Vie Sociale.

¹¹⁴ Parole de professionnels de la SDAT ASCO

¹¹⁵ Ibid

La Passerelle accueille, les lundis, mercredis et vendredis. Elle propose des activités pour cuisiner ou jardiner, pour peindre ou dessiner et pour des sorties. Elle organise aussi 2 séjours « loisirs-vacances » (2 à 3 jours par an) pour 15 personnes avec hébergement auberge de jeunesse ou équivalent.

Le mercredi est réservé à un déjeuner dont la préparation commune s'effectue en cuisine. Toutes les tâches sont partagées entre les participants. La participation financière de 2,50 € est de mise. *« Pour les repas la participation de 2,50€ n'est symbolique ni pour les usagers compte-tenu de leur niveau de ressources, ni pour La Passerelle dont les subventions ne suffisent pas à couvrir les frais engagés pour les différentes activités. Il s'agit autant d'une implication des personnes que d'une nécessité financière. »*¹¹⁶

Un journal, L'Écho de La Passerelle, est régulièrement diffusé à l'attention de ces mêmes personnes qui peuvent s'y exprimer librement, suggérer des conseils, des « petits trucs » ou des recettes et proposer encore des billets d'humeur ou des dessins d'humour.

Cette forme de participation est intéressante pour les CHRS éclatés qui trouvent un lieu collectif. Cependant ce partenariat ne peut pas se substituer aux autres formes de participation, notamment le CVS du CHRS éclaté. Aujourd'hui, *« la Passerelle est désormais une association très reconnue des élus locaux (Municipalité et Conseil Général) qui conserve des liens étroits avec la SDAT-asco en particulier La Maisonnée en matière d'animation, tout en restant indépendante et inscrite dans le tissu associatif local. »*¹¹⁷

Des systèmes d'autogestion

Le CHRS du « Renouveau » dispose d'une cafétéria tenue par les résidents qui gèrent la vente de boissons et de gâteaux. La responsabilité de tenir la caisse incombe à l'un d'eux pour établir une réelle relation de confiance entre les usagers et les professionnels. *« C'est nous qui gérons la caisse et le bar, cela veut dire que l'on nous fait confiance ! »*¹¹⁸

Dans plusieurs CHRS tel les ABAS, les personnes accueillies peuvent créer leurs activités et les mènent selon les principes de l'autogestion. On peut citer en exemple la sortie camping¹¹⁹ qui a d'ailleurs permis aux participants de renouer avec un pouvoir certain d'initiative. *« La sortie s'est mieux passée qu'avec les éducateurs car on savait qu'il fallait que l'on prouve que l'on en était capable afin que l'on puisse renouveler l'expérience. »*¹²⁰ *« Lorsque la sortie est faite par les éducateurs, cela ne marche pas ! »*¹²¹

¹¹⁶ Ibid

¹¹⁷ Parole d'intervenants sociaux de la SDAT-ASCO

¹¹⁸ Parole de personne accueillie lors des entretiens de terrains

¹¹⁹ Action qui a été évoquée dans la partie V, dans l'encadré « procédés innovants en Bourgogne ».

¹²⁰ Parole recueillie lors d'un entretien avec les personnes accueillies des ABAS.

¹²¹ Ibid

L'organisation d'inter CVS

Le CHRS du Creusot a déjà organisé des inters CVS. Cela consiste à regrouper des CVS de plusieurs établissements afin de discuter et d'échanger.

Un rassemblement sur un même territoire conduit les usagers à échanger à propos de leur fonctionnement et de découvrir ce que réalisent les autres établissements. On peut alors s'entraider, se former et organiser ensemble des projets.

Des partenariats dynamiques

- Le CHRS de l'association le Pont au Creusot développe un partenariat très fort avec une entreprise locale.

Ce partenariat existe depuis 12 ans. Cela se concrétise par une représentation du comité d'entreprise au CVS. Le partenariat avec le Comité d'entreprise (CE) permet aux personnes accueillies d'avoir accès à ses activités. Les usagers participent également à des sorties avec les salariés. *« Cela permet d'être comme tout le monde. »*¹²²

On constate également que ce comité d'entreprise est très impliqué dans la vie du CHRS, il permet de financer le fonctionnement du CVS, ainsi que des sorties. *« Sans ce financement, il y aurait beaucoup moins de participation »*¹²³. Pérennité et dynamisme sont assurés.

« Cela permet d'être comme tout le monde. »

-Un usager-

Après chaque sortie, les personnes accueillies, réalisent des diapositives ou des films pour présenter au comité d'entreprise.

Un partenariat important existe par ailleurs avec une association culturelle qui présente le programme de l'année. Cette association les invite à faire la visite des coulisses et à l'inauguration de la saison. On retrouve ici des volontés d'intégration dans la cité et une ouverture vers l'extérieur qui est primordiale.

Les personnes accueillies ont aussi participé à un festival à Bordeaux organisé par une grande entreprise dont le thème était la solidarité. Les personnes accueillies disposaient d'un stand où elles proposaient un quizz. Des films et des photos ont été réalisés, puis conservés sur DVD.

- Dans un CADA/résidence sociale de l'AFTAM à Joigny on retrouve un partenariat très important avec la Mairie.

¹²² Parole recueillie lors d'un entretien avec les personnes accueillies du CHRS du Creusot.

¹²³ Parole recueillie lors de l'entretien avec les équipes du CHRS du Creusot.

Un groupe projet a travaillé sur la nature, l'environnement et la citoyenneté : intervention de l'ambassadrice du tri, jeu de l'oie portant sur le tri des déchets, visite d'une station d'épuration... Ce projet a été élaboré en interne.

De plus, la mairie a sollicité le groupe pour l'organisation d'une exposition intitulée « Des Vêtements et des Hommes ». Les personnes accueillies ont donc travaillé sur la customisation de vêtements. Ils ont aussi réalisé en ville une fresque sur le thème de « Nos racines » et ils ont participé à des expositions et à des inaugurations dont ils ont préparé le buffet.

« Ces animations permettent de créer du lien, d'instaurer une confiance et c'est le seul moment pour mettre en avant leur capacité. »¹²⁴

Des commissions thématiques dans un CHRS regroupé

Au CHRS des ABAS, « après un contexte particulier mêlant la violence, troubles du comportement, désordre... Et constatant un problème de communication entre les usagers et les professionnels »¹²⁵, les professionnels et les usagers ont décidé de travailler sur la participation dans leur établissement. Des groupes de travail avec les usagers ont été mis en place pour réétudier les documents comme le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et le projet d'établissement et les réadapter au contexte actuel. « Souvent les usagers étaient beaucoup plus dur que nous, il a fallu prendre le temps d'expliquer et de poser les choses. »¹²⁶

Quatre commissions thématiques ont été mises en place qui ont lieu aujourd'hui chacune une fois par mois. Les thèmes de chaque commission ont été décidés avec les résidents. Ces commissions ont pour but de réfléchir à la réorganisation de l'établissement et elles portent sur le cadre de vie, les activités, la prestation hôtelière, l'accompagnement, l'accès au sport et à la culture. Chaque commission est animée par un représentant des usagers et un représentant des salariés. La participation est libre. Cette association dispose de deux animateurs ce qui permet de créer une certaine dynamique et d'entretenir un collectif.

Un comité de pilotage sera mis en place pour suivre les projets de commissions thématiques.

Une association d'anciens résidents

L'association du Renouveau a mis en place une association d'ancien du Renouveau. Cela permet aux nouveaux de côtoyer des anciens et inversement. Le lien subsiste, les anciens peuvent participer à des activités de l'association, ils peuvent donner leurs impressions, faire partager leurs expériences. On évite ainsi les ruptures et instaure une certaine pérennité.

¹²⁴ Parole recueillie lors de l'entretien avec les équipes à la résidence sociale/CADA de Joigny.

¹²⁵ Parole recueillie lors de l'entretien avec les équipes des ABAS

¹²⁶ Parole recueillie lors de l'entretien avec les équipes des ABAS

2) Des idées provenant d'autres secteurs

Des difficultés repérées et les points à améliorer dans le secteur AHI en Bourgogne

Dans les parties qui précèdent, l'approche bench-marking en interne du secteur AHI souligne des difficultés qui n'ont pas été suivies de recommandations. Il a donc été nécessaire d'avoir recours à une approche bench-marking fonctionnelle pour voir si d'autres secteurs proposent leurs recommandations quant aux problèmes identifiés ci-dessous.

Ces difficultés ne concernent pas toutes les structures de Bourgogne mais elles ont été repérées comme récurrentes (soit lors du questionnaire, soit lors des visites).

- 1) Un manque de culture partagée de la participation : par les salariés, les usagers, les institutions, les cadres, les administrateurs, les directions...
- 2) La formation des acteurs
- 3) Le manque de volonté institutionnelle/politique
- 4) Le manque de clarification/de cadre aux démarches participatives
- 5) Des stratégies mises en place à court terme
- 6) Le manque de moyens affectés à la participation des usagers
- 7) Le manque de communication/d'information sur la participation en interne de l'association
- 8) Pas de présences d'usagers dans les instances de gouvernance
- 9) Le manque de motivation des usagers/des professionnels
- 10) Le fait de « penser à la place de l'utilisateur » et les relations de subordination
- 11) Un manque d'ouverture sur l'extérieur
- 12) Peu d'actions pour l'accès à la citoyenneté.

Afin d'apporter une réponse, nous allons voir secteur par secteur les pratiques /outils utilisés pour mettre en place la participation et remédier aux difficultés rencontrées.

➤ Secteur Régie de quartier¹²⁷

Les objectifs des régies de quartier

Les régies de quartier ne sont pas soumises à la loi de 2002-2 mais pour se dénommer «régie de quartier» l'association doit être labellisée. Cela signifie qu'elle doit entériner la Charte nationale des Régies de quartier et le Manifeste des Régies de quartier.

La charte stipule notamment à l'article 3 :

« Les Régies de quartier s'engagent sur la participation effective des habitants au projet, à tous les niveaux, (salariés, usagers, administrateurs) au démarrage ou à terme, (cette dernière notion s'entend comme la nécessité de prévoir, et d'organiser avec les moyens appropriés cette participation même si son accomplissement se fait progressivement) » et dans son manifeste :

« L'enjeu de la citoyenneté : Le principe fondateur de toute Régie de quartier est la participation, l'implication et la responsabilisation des habitants, seuls gages d'améliorations durables. »

On remarque donc que la participation, des habitants bénéficiaires de leurs services, est primordiale. Le CNRLQ, comité national de liaison des régies de quartier, considère les habitants « comme les meilleurs experts du territoire puisqu'ils en sont les premiers usagers, ils sont à même de détecter les insuffisances et dysfonctionnements et de proposer des solutions adaptées à leurs besoins ».

On peut faire le rapprochement avec l'expression courante dans le secteur de l'hébergement qui qualifie les usagers d'« experts du vécu ».

Qui sont les usagers des régies de quartier ?

Ce sont les habitants du quartier qui sont soit bénéficiaires des services de la régie soit travailleurs en insertion.

→ Exemple d'une régie de quartier

Les formes de participation dans la régie de quartier que nous avons interrogé :

- Les usagers, bénéficiaires des services de la régie sont présents dans les conseils de quartier pour permettre l'ouverture sur l'extérieur.
- Les usagers (bénéficiaires des services ou salariés en insertion) disposent d'une commission citoyenne pour la mise en œuvre de projets. Par exemple, les habitants sont associés à la mise en place d'un festival sur la ville. Cette commission sert de tremplin vers une représentation en conseil d'administration.

¹²⁷ Pour plus d'informations sur les régies de quartier voir le site du comité national de liaison des régies de quartier: www.cnrlq.org

Des outils utilisés par les régies de quartier pour mettre en œuvre la participation

- Le label régie de quartier impose une obligation de participation et il marque une volonté institutionnelle et politique.
- Pour favoriser cette participation, les régies proposent et conçoivent des formations qui encouragent la participation citoyenne et permettent à l'ensemble des acteurs des régies de quartier de prendre une part active à la vie de la cité. Le budget formation est destiné à tous, salariés permanents ou en insertion.
- Le conseil d'administration de la régie dispose d'un collège habitants pour les associer à la gouvernance associative.
Dans la régie visitée la présidente du conseil d'administration est une habitante. Le bureau est composé de 7 personnes dont 4 habitants.
- Toutes personnes bénéficiaires des services de l'association sont adhérentes. Concrètement, par leur adhésion, les usagers peuvent participer au projet associatif. Ils ont droit de vote à l'assemblée générale.
- Les salariés ont leur Comité d'Entreprise ; qu'ils soient salariés permanents ou en insertion (certaines régies ayant des entreprises d'insertion et/ou des chantiers d'insertion). Les salariés siègent dans des instances participatives, pour développer et pérenniser une culture partagée.
- La convention collective est la même pour les salariés permanents et les salariés en insertion. Elle offre un accès aux mêmes droits.

Les difficultés repérées similaires au secteur AHI:

- La motivation des participants
- La paupérisation,
- Le turnover,
- Ce ne sont pas les citoyens les plus fragiles qui participent au conseil d'administration ou aux assemblées générales en exerçant leurs droits. Ce sont le plus souvent des habitants qui ont des moyens et notamment le pouvoir culturel de les exercer. Ce sont néanmoins ces mêmes personnes qui font évoluer les droits des plus fragiles.

Recommandations issues de l'établissement interviewé

- Des moyens dédiés à la participation
- Une volonté politique forte

➤ Secteur des centres sociaux

Les objectifs des centres sociaux

Les centres sociaux ne sont pas régis par la loi 2002-2. Par contre ils peuvent gérer des établissements médico-sociaux soumis à la loi (service d'aide à domicile, accueil de jour pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer...).

Ils ont adopté une charte fédérale en 2000 qui indique¹²⁸:

« Notre conception du centre social et socioculturel: être un foyer d'initiatives porté par des habitants associés, appuyés par des professionnels, capables de définir et de mettre en œuvre un projet de développement social pour l'ensemble de la population d'un territoire.

[...] Nos façons d'agir fondées sur:

- une vision globale de la vie humaine, des compétences des hommes et des femmes et du territoire où ils vivent.
- des méthodes participatives, opérationnelles et responsables.
- un partenariat actif et ouvert »

La participation des habitants est donc la pierre angulaire de leur projet.

Qui sont les usagers des centres sociaux ?

Ces sont les personnes bénéficiaires (parents, enfants, retraités...) des services du centre social. Elles sont généralement issues du quartier, de la ville ou du territoire.

→ **Un exemple de centre social :**

L'exemple qui suit est celui d'un centre social que nous avons interviewé et où nous avons pu discerner des formes de participation très diverses et intéressantes qui participent à la représentation des usagers/habitants.

Le centre social propose des services à la personne, des activités pour les adultes (danse...), pour la petite enfance, les retraités, un cybercafé...

Des outils pour mettre en œuvre la participation qui peuvent soulever des idées innovantes pour le secteur AHI

- Les comités d'usagers

¹²⁸ Charte fédérale des centres sociaux et socioculturels de France, Texte adopté par l'Assemblée générale d'Anger (17-18 juin 2000). Disponible sur : <http://www.centres-sociaux.fr/files/2010/02/Charte-des-centres-sociaux-et-socioculturels-de-France.pdf>

Chaque service du centre social visité a un comité d'usagers : le service petite enfance, le service enfant /jeunesse et le service multimédia.

Ces comités d'usagers sont interrogés sur les démarches qualité mais aussi sur le règlement intérieur. Ils proposent des activités, de projets. Ils se réunissent environ deux fois par an à la rentrée et en Juin pour faire un bilan.

Les comités usagers du secteur médico-social organisent des élections. Il s'agit en fait d'un CVS. Les personnes sont informées par courrier. Aujourd'hui, naît le projet de diffuser une lettre d'information régulière pour créer une dynamique et montrer ce qu'est le comité d'usagers, en expliquant ce qu'il produit. Cette lettre sera jointe aux courriers destinés aux établissements médico-sociaux.

- Les collectifs

Dans ces collectifs, les habitants bénéficiaires des services du centre social, des professionnels et des bénévoles travaillent sur une problématique du territoire qu'ils ont choisi. Son thème est souvent décidé en assemblée générale, au cours de débats. Les habitants qui le souhaitent peuvent travailler sur un projet en se réunissant plusieurs fois dans l'année. Suivant la thématique, ils peuvent ensuite le présenter aux élus.

Le territoire du centre social avait été, par exemple, confronté au départ de l'unique médecin. Des personnes se sont donc réunies en collectif pour travailler sur le sujet. Présenté aux élus, leur projet a abouti à la création d'une maison médicale.

La charte rappelle bien cette mission participative du centre social : « Participatifs, ils le sont, lorsqu'ils coopèrent avec des acteurs publics, afin de produire avec eux des "biens publics", tels que, par exemple, la qualité des espaces collectifs ou l'esprit civique. » Cela permet aux habitants, une ouverture sur l'extérieur et un accès à la citoyenneté.

-Les commissions

Elles sont composées d'usagers et de salariés. Elles servent pour l'organisation d'une animation. La commission « retraités » organise par exemple une semaine d'animations destinées aux personnes âgées.

-Le conseil d'administration

Au niveau de la représentation, chaque comité d'usagers, les collectifs et les commissions ont un représentant au conseil d'administration.

Les bénéficiaires du centre social sont adhérents de l'association et ils sont donc automatiquement représentés lors de l'assemblée générale.

Le conseil d'administration du centre social interviewé est composé de 14 maires membres de droite et 24 administrateurs élus par l'Assemblée générale. Il s'agit d'un centre social municipal.

Les habitants sont donc pleinement intégrés à la gouvernance associative.

- La construction participative du contrat de projet

Le contrat de projet du centre social a été élaboré grâce aux comités d'usagers. Des commissions ont aussi été créées pour l'occasion sur des thématiques où il n'y avait pas de comités d'usagers (exemple de thématiques : partenariat, participation des usagers...).

Ces commissions « exceptionnelles » étaient composées d'habitants usagers du centre social mais aussi d'habitants non usagers. Ceux-ci avaient été informés, via le journal du centre social, qu'ils pouvaient participer aux travaux sur le contrat de projet.

Chaque commission était composée d'un administrateur et d'un salarié animateur, eux même regroupés dans un comité de pilotage. Au final une centaine de personnes a été mobilisée pour l'élaboration de ce contrat de projet.

Cette co-construction avec les habitants non usagers a permis une ouverture sur la ville.

- Les activités

Elles sont issues des souhaits des habitants qui les élaborent, les réalisent et les gèrent. Dès la création d'une activité, deux représentants sont désignés parmi les participants pour la gérer. Le fonctionnement est donc celui de l'autogestion. Une participation financière est notamment demandée dans l'éventualité de la participation d'un intervenant extérieur.

Les difficultés repérées :

Il est difficile de mobiliser les personnes au niveau des comités d'usagers car les personnes peuvent être en position de simple consommateur et non acteur des projets.

Recommandations issues de l'établissement interviewé

- L'habitant usager du centre social est avant tout un citoyen
- Des activités autogérées
- Des usagers membres du conseil d'administration avec des collègues spécifiques (les comités d'usagers sont un tremplin à cette représentation)
- Un contrat de projet de l'établissement co-construit avec les habitants « usagers » et « non usagers »

➤ Secteur de la protection de l'enfance

Description

Dans ce secteur nous avons rencontré un foyer éducatif soumis à la loi 2002-2. C'est un foyer habilité « maison d'enfants à caractère social ».

Il accueille des enfants, des adolescents et de jeunes adultes (de 6 à 19 ans) dont le point commun est une rupture dans leur vécu : rupture familiale, rupture sociale ou culturelle. Ils ont tous un parcours de vie accidenté et ils ont été confrontés à des problèmes familiaux importants qui ne restent pas sans conséquences sur leur propre évolution

Qui sont les usagers de ce secteur ?

L'utilisateur dans ces services est l'enfant. Mais il ne faut pas oublier que le parent est aussi partie prenante dans la participation.

→ **Un exemple d'association**

Des instances et des outils de participation à tous les niveaux :

Dans la structure que nous avons rencontré nous avons pu voir des instances de participations qui se situent à tous les niveaux : unités de vie, établissements, association mais aussi à tous les niveaux « statutaires » : professionnels et usagers.

-Des réunions par unité

Tous les 15 jours ou toutes les trois semaines, les usagers de chaque unité se réunissent. C'est un lieu d'information, on y parle de la vie quotidienne et des activités que l'on souhaite faire. La gestion du budget et l'animation est confiée à l'équipe. Le directeur est invité une fois par an.

- Le conseil de maison

Il y a des enfants élus par leurs pairs à la rentrée, un représentant et un suppléant. Ils constituent le conseil de maison avec le chef de service et le directeur. Ils ont lieu une fois par mois et par unité de vie (des unités par tranche d'âge : 6-10 ans, 10-13, 13-15, 16-19). Dans ces conseils de maison, ils travaillent sur le livret d'accueil, la charte des droits et libertés.

- Le Conseil de vie sociale

Il a lieu deux fois par an en Juin et en Décembre. Il est composé de tous les parents, les enfants élus, les membres du CA, le directeur et chef de service.

Un service de l'association est souvent invité pour qu'il présente ses travaux.

Il a lieu dans une salle des fêtes.

Les enfants par groupe font une présentation de ce qu'ils ont vécu pendant l'année et des difficultés qu'ils ont rencontrées. En amont le conseil de maison prépare cette présentation.

Au terme de la réunion, une soirée conviviale rassemble les parents et les enfants au côté de représentants du Conseil général et de la Mairie. Bien souvent, un concert ou une pièce de théâtre sont programmés et les frères et sœurs y sont également invités.

Cette soirée attire du monde car elle est un moment de convivialité et de détente. Les relations sont apaisées. Les liens recréés conduisent à remotiver les participants.

Le compte rendu est envoyé aux parents, juges pour enfant, travailleurs sociaux....

- Le projet d'établissement

Il a été construit avec les salariés grâce à des commissions thématiques où des intervenants extérieurs étaient invités.

- Un guide des bonnes pratiques : support pour la participation des salariés

Ce guide a été construit en 5 ans et il est revu chaque année. Il présente les pratiques de l'association (protocoles et procédures). Il sert aux professionnels pour formaliser ce qu'ils réalisent et le mettre par écrit. Il prépare aux démarches évaluatives. C'est un support aux commissions de qualité. 5 à 6 protocoles par an sont réévalués par le comité de pilotage (ou chaque catégorie de salariés est présente). Le CVS est consulté sur ce travail et sur les protocoles travaillés en cours d'année.

Dans la construction de ce guide, l'important n'est pas le résultat mais le fait de faire ensemble, de permettre des moments de rencontre.

Ce type de travaux est prisé par les équipes car il instaure une dynamique.

Les effets sont la diminution des violences et la stimulation sur des procédés novateurs.

Cette participation des salariés influence les usagers et leur rapport quotidien.

Une évaluation interne permanente contribue à ce que les salariés prennent l'habitude de participer et ils peuvent à leur tour transmettre cette culture de la participation aux usagers.

- Des stages citoyens

En cas de sanction ou parfois à la demande des enfants des stages sont organisés dans des associations. Il y a un partenariat important avec les entreprises et les associations.

Recommandations issues de l'établissement interviewé :

*« Il ne peut y avoir d'action sans diagnostic »
- Un professionnel-*

- La stratégie pour mettre en place la participation est efficace si elle est à long terme.

- Un diagnostic :

L'entretien avec le directeur de cette association a montré l'importance du diagnostic pour rendre la participation effective. Il a fallu 3 ans à l'association pour faire un diagnostic sur la participation des usagers, des professionnels et des parents.

« Il ne peut y avoir d'action si il n'y a pas de diagnostic »

« La loi instaure un CVS mais si on veut juste en mettre un en place pour en mettre un en place cela ne marche pas. Il faut se l'approprier et cela passe par un apport aux équipes. »

Le diagnostic est réalisé grâce à des enquêtes. Elles ne concernent pas seulement la satisfaction des usagers mais également leur connaissance de l'établissement, de son fonctionnement...

Le diagnostic pour les enfants a été fait par une enquête qui portait sur différents thèmes : Connaissance de la loi 2002 2, la vie dans l'établissement...

Le dépouillement des enquêtes a été fait par les enfants et ils ont participé à l'analyse.

En ce qui concerne le diagnostic pour les parents, des parents ont aussi participé au dépouillement et à l'analyse. Le retour a été important.

Pour les salariés, les items portaient, par exemple, sur la cohérence au travail, le sens du travail, le développement des connaissances au travail, les pratiques novatrices...

- Il est important que les équipes participent :

Il faut que les équipes soient convaincues du bien-fondé de la participation et cela vient du management (cf. alinéa ci-dessous).

« Si les équipes elles même ne participent pas comment demander aux usagers de participer ? »

- La rôle du directeur est primordial. Il influence la dynamique, et favorise un management participatif. La participation dans un établissement dépend du management.

Pour mettre en place cette culture de la participation, une dynamique doit exister autour du projet d'établissement.

Le changement nécessite un accompagnement. Les pratiques participatives ne se décident pas du jour au lendemain.

➤ Secteur du handicap

Règlementation

Les établissements du secteur du handicap sont soumis à la loi 2002-2 (ESAT, accueil de jour, foyer de vie, foyer d'accueil médicalisé, IME, CME, Service d'éducation spécialisée et de soin à domicile).

Qui sont les usagers dans ce secteur ?

Dans ce secteur les usagers sont des personnes en situations de handicap. Les parents sont souvent dans les instances de participation pour « représenter » les usagers.

Les usagers peuvent bénéficier de prestations liées à l'insertion sociale (hébergement, soin) ou professionnelles (ils sont aussi salariés /usagers d'ESAT).

→ **Un exemple d'association**

Des outils pour mettre en œuvre la participation qui peuvent soulever des idées innovantes pour le secteur AHI

- Le conseil de vie sociale

Dans l'établissement visité, les CVS sont organisés par service.

Chacun rassemble un représentant des familles, de l'organisme gestionnaire, deux représentants usagers du service, et un représentant des autres services dont la présence garantit une coordination et du lien avec l'ensemble des autres services. L'idée est de parvenir à terme à des inters CVS au cours desquels se rencontreront les CVS de chaque service.

Par exemple à l'ESAT il y a 4 activités, de ce fait, il y a 8 représentants des usagers/salariés.

Il y a des élections qui sont organisées. Le président et le secrétaire sont des usagers. Ils préparent l'ordre du jour en amont avec le directeur.

Les usagers ont une bonne connaissance du rôle des élus dans la mesure où les moniteurs les informent quotidiennement sur le CVS lors des ateliers.

Le CVS a été consulté sur le règlement intérieur et l'a validé, tout comme le projet d'établissement.

- Le conseil d'administration

Il est composé à 90 % de parents de personnes handicapées.

- Les enquêtes de satisfaction

Elles sont faites annuellement et il y en a pour chaque activité. Les professionnels leur donne un aspect ludique et les rendent accessibles en utilisant les dessins de personnages, satisfaits ou non, plutôt que les traditionnelles cases à cocher.

- Participation des usagers aux représentations extérieures

Quand a lieu une inauguration de locaux de l'association, les usagers prennent la parole. Les placer au cœur de l'association privilégie leur reconnaissance.

- Outils à médiation

Créé au sein de l'association, un humouroscope permet aux personnes de s'exprimer et de parler de situations de violence. Chacune d'entre elles a sa photo apposée sur un tableau et elle peut faire figurer en dessous le dessin d'un visage content, malheureux ou énervé.

Si des personnes ont besoin d'aide, une boîte aux lettres est à leur disposition. Y déposer sa photo signifie que l'on veut voir un intervenant social pour parler.

Ces outils facilitent l'expression individuelle.

- La présence d'intervenant extérieur

Lorsqu'il y a des personnes qui viennent de l'extérieur les personnes se confient beaucoup plus et cela facilite leur parole. La parole est plus libre et donc cela renforce l'expression individuelle voir collective.

- Un projet individualisé pédagogique

Le projet individualisé est présenté sous une forme visuelle pour faciliter la compréhension et permettre la co-construction.

Il se construit dans un espace de concertation où il est projeté. En fin de séance, on procède à une évaluation avec la personne pour vérifier que le projet est compris et qu'il y a bien co-construction.

Les difficultés

Les familles ont tendance à prendre facilement la parole, contrairement aux personnes handicapées qui s'expriment très peu. Or, celles-ci sont « actrices » et leur participation est importante car elles bénéficient directement du service. Mais face à leurs difficultés pour s'exprimer, les familles « s'approprient » la parole.

Recommandations issues de l'établissement interviewé :

- Les équipes sont régulièrement impliquées dans les démarches de participation et c'est essentiel pour créer une dynamique.
- Dans la relation usager/professionnel, une confiance réciproque est nécessaire
- Il faut médiatiser le plus possible les supports pour que chacun se les approprie
- L'originalité des outils facilite la participation

➤ Le secteur des chantiers/entreprises d'insertion

L'analyse de la participation dans l'IAE par une tête de réseau

« En 2005, la mise en place d'une démarche qualité dans les entreprises du secteur de l'insertion par l'activité économique adhérentes au COORACE a permis la prise de conscience, par le personnel d'encadrement, de la nécessité de prendre en compte la satisfaction des salariés à l'égard des services offerts et de les associer à la qualité des services rendus. »¹²⁹

Dans ces démarches, le salarié en parcours d'insertion est pris en compte dans toutes ses dimensions :

- usagers bénéficiaires d'un accompagnement social et professionnel,
- salariés sous contrat dans une entreprise de l'économie sociale et solidaire,
- citoyens bénéficiaires de diverses politiques (Etat, région, commission locale d'insertion...).

L'entretien avec Etienne Laurent du COORACE, fédération qui regroupe essentiellement des Structures de l'Insertion par l'Activité Economique (SIAE), a permis de mettre en lumière un travail que fait la fédération depuis 3 ans sur la participation des salariés. Depuis 2007 le COORACE est à l'initiative d'un projet national « Participation des salariés à la vie de l'entreprise », il a pour ambition de favoriser la participation des salariés via 4 champs d'expérimentation :

- Participation à la gouvernance des entreprises : comment les salariés sont représentés notamment au conseil d'administration ?
- Participation aux relations de travail (institutions représentatives du personnel),
- Participation à la mise en œuvre du projet d'entreprise,
- Participation citoyenne des salariés à l'élaboration de politiques qui les concernent dans les instances territoriales : Comment les salariés en insertion participent aux projets territoriaux ?

Les difficultés

- La résistance des structures, des directions.
- S'il n'y a pas d'actions collectives, de points quotidiens, il est difficile de faire participer et d'amener à la gouvernance.

¹²⁹ Rapport du groupe de travail du CNLE « *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre de politiques publiques* », 17/10/2011

Recommandations issues du COORACE

- Réfléchir sur le management car dans les formations de management, la place des salariés en insertion n'est pas une priorité. C'est un potentiel inutilisé pour la mise en œuvre de projet.
- Mettre en place un conseil consultatif des salariés en insertion non obligatoire avec un noyau dur et dont la composition varie en fonction des thématiques. Ce conseil peut faire des propositions pour le conseil d'administration. Si refus il faut des explications.
- Former des groupes suivant les projets (comparable avec les groupes projets du secteur AHI). Ces groupes peuvent produire des documents, des outils. En Bretagne par exemple, un guide du chercheur d'emploi a été élaboré par un groupe de chômeurs (association des chômeurs REBONNOIR).
- Clarifier la démarche, le cadre avec les personnes concernées :
 - Dépasser « on sait ce qu'ils veulent, ils nous le disent lors des entretiens »
 - Fixer le cadre clairement
- Donner des traductions concrètes :
 - Exprimer une volonté politique qui a les moyens de ses ambitions : budgétiser la participation et lui affecter un financement ; formaliser (charte règlement...) ; donner un nom aux instances de participation.
 - Inscrire la participation dans des stratégies à moyen terme : dans des logiques de petits pas ; une inscription dans la durée ; dans une cohérence interne (si vous consultez les salariés en insertion mais pas les salariés permanents, vous ne serez pas compris).
 - Le sentiment d'appartenance favorise la participation

L'analyse de la participation dans l'IAE avec le cas d'une entreprise d'insertion avec un statut atypique : la SCOP, société coopérative de production

Qu'est-ce qu'une SCOP ?

« Les Scop, Sociétés coopératives et participatives, désignent les entreprises à statut Scop (Société coopérative de production) et à statut Scic (Société coopérative d'intérêt collectif). Soumises à l'impératif de rentabilité comme toute entreprise, elles bénéficient d'une gouvernance démocratique et d'une répartition des résultats prioritairement affectée à la pérennité des emplois et du projet d'entreprise.

Juridiquement, une Scop est une société coopérative de forme SA ou SARL dont les salariés sont les associés majoritaires. Ils détiennent au moins 51 % du capital social et 65 % des droits de vote. Si tous les salariés ne sont pas associés, tous ont vocation à le devenir.

Dans une Scop, il y a un dirigeant comme dans n'importe quelle entreprise. Mais celui-ci est élu par les salariés associés.

Dans une Scop, le partage du profit est équitable :

- une part pour tous les salariés, sous forme de participation et d'intéressement,
- une part pour les salariés associés sous forme de dividendes,
- une part pour les réserves de l'entreprise.

Dans une Scop, les réserves, impartageables et définitives - en moyenne 40 à 45 % du résultat - vont contribuer tout au long du développement de l'entreprise à consolider les fonds propres et à assurer sa pérennité. Les co-entrepreneurs sont rémunérés de leur travail et de leur apport en capital, mais à leur départ, celui-ci leur est remboursé sans plus-value. »¹³⁰

→ L'exemple d'une SCOP entreprise d'insertion

« Travailler dans une SCOP c'est adhérer à ses valeurs. »¹³¹

Le principe d'une SCOP est : une personne égale une voix, cela permet d'avoir une instance démocratique où tous les salariés peuvent participer sur un même pied d'égalité. Que cela soit le chauffeur, le président ou le livreur ils ont tous une voix. Cela permet à toutes les personnes d'apporter leurs revendications, préconisations sans aucune distinction par rapport à leur statut. Au niveau du conseil d'administration, les salariés sont majoritaires.

L'entreprise interviewée n'y voit que des avantages au niveau de la participation :

¹³⁰ Définition disponible sur le site des SCOP : <http://www.les-scop.coop/sites/fr/les-scop/qu-est-ce-qu-une-scop.html>

¹³¹ Parole de professionnels recueillie lors des entretiens de terrain

- « Les salariés en insertion sont impliqués/motivés dans la production car ils reçoivent des dividendes mais aussi parce qu'ils ont leur mot à dire sur l'organisation de l'entreprise.
- Ils participent directement à la gouvernance
- Les salariés sont intéressés par le plan de développement, ils sont informés de toutes les décisions. Cela apporte une transparence nécessaire à la participation.
- Le compte rendu du conseil d'administration est diffusé à tous les salariés.
- Les salariés s'impliquent dans l'entreprise, ils organisent et participent à des projets de sortie (par exemple au ski). Ces sorties ont lieu grâce à l'argent récolté lors des brocantes organisées par les salariés sur la base du volontariat. Les sorties sont choisies par les salariés via un vote. Cela permet de tisser du lien et d'avoir une véritable culture d'entreprise.
- Dans le travail, les salariés sont solidaires et s'entraident beaucoup. »¹³²

Dans une SCOP, le salarié est au cœur de l'entreprise. Ce statut permet une véritable participation des salariés à la vie de l'entreprise. Cela permet de mettre en exergue l'intelligence collective et la confiance faite aux salariés.

Recommandations issues de l'établissement interviewé

- Les statuts doivent permettre aux usagers d'être représentés au niveau de la gouvernance associative.
- Une certaine transparence est nécessaire pour inciter les usagers à participer.

¹³² Ibid

Recommandations des autres secteurs pour répondre aux 12 points de difficultés du secteur AHI en Bourgogne

A partir des différentes expériences présentées, nous pouvons tirer des enseignements concernant les 12 points identifiées comme freins à la participation des usagers dans les dispositifs AHI.

1) Un manque de culture partagée de la participation : par les salariés, les usagers, les institutionnels, les cadres, les administrateurs, les directions...

- Promouvoir des approches en matière de diagnostic partagé
- Favoriser des espaces de convivialité dans le cadre de la participation
- Favoriser la transparence sur le fonctionnement associatif, associer les usagers aux réflexions sur les projets de l'association

2) La formation des acteurs

- Prévoir un budget spécifique pour des formations destinées aux usagers et les salariés sur l'apprentissage de la citoyenneté, l'animation en collectif, la participation, la loi 2002-2...

3) Le manque de volonté institutionnelle/politique

- Développer des chartes sur la participation des usagers dans les fédérations
- Favoriser des statuts associatifs incluant la participation et la place des usagers dans la gouvernance associative

4) Le manque de clarification/de cadre aux démarches participatives

- Recommandation du COORACE (IAE) :
 - Dépasser « *on sait ce qu'ils veulent, ils nous le disent lors des entretiens* »
 - Fixer le cadre clairement
- Expliquer aux usagers et salariés les objectifs et finalités des instances participatives mises en place
- Formaliser la participation en donnant par exemple un nom aux instances.

5) Des stratégies mises en place à court terme et moyen terme

- Encourager une inscription de la stratégie de participation des usagers dans les projets associatifs, projet d'établissements et évaluation interne au même titre que les contrats de projets dans les centres sociaux

6) Le manque de moyens affectés à la participation des usagers

- Affecter un financement à la participation
- Donner des moyens financiers aux activités autogérées et au CVS

7) Le manque de communication et d'information sur la participation en interne de l'association

- Des informations sur les instances de participation sans cesse relayées par le personnel et médiatisées
- Favoriser la mise en place de CVS
- Des CVS inter établissement afin que l'information soit diffusée entre les services de l'association

8) Pas de présences d'usagers dans les instances de gouvernance

- Favoriser la présence d'usagers aux conseils d'administration en s'appuyant sur le CVS ou les groupes d'expression

9) Le manque de motivation d'usagers/professionnels

- Favoriser la création d'association d'utilisateur ou de groupe d'entraide mutuelle ainsi que les pratiques d'autogestion
- Instaurer une dynamique pérenne en mettant un plan d'action sur du long terme
- Mettre en place des instances de participation à tous les niveaux afin d'être au plus près des préoccupations de chacun et que chacun puissent participer
- Associer les salariés aux processus de décision

10) Le fait de « penser à la place de l'utilisateur » et les relations de subordination

- Favoriser des statuts associatifs qui prennent en compte la place des usagers avec par exemple la présence d'usagers au Conseil d'Administration
- Un management participatif
- Etablir une relation de confiance réciproque, usagers et professionnels

11) Un manque d'ouverture sur l'extérieur

- Consulter les bénévoles ou partenaires dans l'écriture des projets d'établissement notamment dans les parties concernant la participation, les activités, les partenariats afin de faciliter l'ouverture
- Favoriser l'intégration des habitants dans le fonctionnement de l'établissement
- Solliciter les partenaires, voisins pour participer à des activités avec les usagers

12) Peu d'actions pour l'accès à la citoyenneté

- Favoriser les stages citoyens
- Créer des lieux de débats pour discuter des problèmes liés au territoire qui sont au plus près de leur préoccupation
- Participer au conseil de quartier ou autres instances consultatives territoriales
- Mettre en œuvre des projets ouverts sur la ville (mise en place de festival...)

CONCLUSION

Au final, pour les acteurs du dispositif AHI, nous avons pu remarquer que la participation s'instaure petit à petit dans les structures en Bourgogne. Les outils formels de la loi 2002-2 concernant la participation de l'utilisateur à la construction de son projet personnel sont aujourd'hui quasiment en place dans toutes les structures. La question de la participation en tant que processus d'implication des usagers dans le fonctionnement de l'établissement reste complexe. Les établissements pratiquent la participation plus comme une forme de communication et de consultation que comme des modalités de concertation ou de codécision. Ainsi les CVS s'apparentent plus souvent à des groupes d'expression, et les groupes d'expression à des réunions de fonctionnement.

La dynamique participative implique des changements dans les postures professionnelles ou dans le regard porté sur l'utilisateur par l'ensemble de l'association : directions, administrateurs, bénévoles et salariés. Ces modifications demandent du temps pour les mettre en place.

Ce rapport propose, à ce propos, différentes recommandations mais elles ne sont pas exhaustives car elles ne sont que le reflet d'écrits sur la participation et des visites de terrain. A chacun d'adapter ces recommandations comme il le souhaite ; elles n'ont rien de normatif. Le rapport du CNLE, « *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques* » d'octobre 2011 (tout comme les recommandations de l'ANESM) permet d'aller encore plus loin dans une vision globale de tous les échelons de la participation.

A travers les expériences et les témoignages, nous souhaitons mettre en avant et proposer les recommandations et les axes de progrès suivants :

✓ Au niveau des établissements

- Profiter des évaluations internes, de l'actualisation des projets d'établissement et, avant le lancement d'une démarche de participation, réaliser des diagnostics auprès des usagers sur leur approche de la participation. Pour les usagers, cette discussion est l'opportunité de comprendre leurs attentes et leur analyse du fonctionnement et de la communication au sein du service.
- Avoir une réflexion interne à l'association sur les enjeux et les limites de la participation des usagers et des impacts sur le travail social. Pour les professionnels, la participation implique une modification de la perception de l'utilisateur et un changement dans l'attitude professionnelle. Il s'agit d'abandonner une posture d'expert à celle de passeur et de développer son propre pouvoir d'agir.
- Inscrire ces réflexions dans les projets d'établissement.
- Mettre en place des outils de communication interne autour de la participation : journal, tableaux d'affichage, communication externe .
- Apporter des réponses concrètes aux demandes collectives et rendre visible le changement.
- Favoriser la participation des personnes accueillies au processus décisionnel affectant les services qu'elles utilisent, en définissant les règles de cette participation, les limites, et les possibilités qu'elle offre.
- Instaurer une dynamique pérenne en établissant un plan d'action avec des objectifs gradués dans le temps et une montée en charge progressive. (exemple : une personne qui s'y consacrerait)
- Allouer des ressources en temps et en argent. Le budgéter et y consacrer du personnel.
- La participation n'est pas une injonction. La personne est libre de ne pas participer.
- Il n'y a pas de modèle unique de participation, chacun doit trouver celui qui lui correspond.

✓ Au niveau régional et départemental

- Mettre en place des actions de communication avec les associations et les usagers vers les acteurs de l'entreprise et de la culture afin de montrer ce qui se passe dans les associations.
- Mettre en avant les actions innovantes
- Organiser des débats citoyens avec d'autres acteurs
- Avoir des actions de formation :
 - Vers les directions et les administrateurs : sensibiliser aux enjeux de la participation à la fois dans leurs établissements (réglementation, travail social) et par rapport aux politiques publiques
 - Vers les travailleurs sociaux : former aux techniques d'animation collective, à la démarche collective, aux enjeux de la participation
 - Vers les usagers : comment s'exerce la représentation
- Besoins d'espace de débats et de rencontres sur les territoires :
 - Organiser des rencontres inter CVS
 - Organiser des rencontres avec d'autres acteurs sur le modèle des rencontres nationales de Caen organisée le 12 et 13 Novembre 2009¹³¹
 - Avoir une réflexion sur les formes de participation à mettre en place dans le cadre du Logement d'Abord
- Utiliser le CCRPA (Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies) dans l'élaboration et l'évaluation des politiques publiques régionales et départementales

¹³¹ : Pour plus d'informations, consulter « Le livret des rencontres de Caen », disponible sur : http://www.fnars.org/images/stories/evenement/journee_caen/fnars_caen_livret_a5_web.pdf

Quelques conseils pour commencer vos démarches de participation...:

- Effectuer avant tout un diagnostic, par exemple par enquête pour voir quelles actions il est nécessaire de mettre en place.
- Il est important que la participation soit visible (savoir qu'elle existe) et lisible (faire comprendre son utilité sociale) pour qu'elle puisse fonctionner durablement.
- Pour une réelle participation, il est nécessaire d'apporter du changement. Les choses doivent bouger de façon à pouvoir impliquer les personnes, il faut supprimer les obstacles qui empêchent ce bouleversement. Il s'agit donc de travailler de manière plus démocratique ce qui implique un partage de pouvoir via la répartition de prise de décision. Il s'agit de donner la possibilité aux personnes de s'exprimer.
- Rappeler que la participation a pour objectif de faire contribuer les personnes accueillies au processus décisionnel affectant les services qu'elles utilisent.
- Au début du processus il est essentiel d'avoir une réelle discussion sur le sujet. Pour les professionnels, la participation implique une modification de la perception de l'utilisateur, cela revient à partager le pouvoir, il est donc essentiel de les accompagner à dépasser certaines craintes. Pour les usagers, cette discussion est l'opportunité pour analyser leur domaine de frustration et le manque de communication au sein du service. Au départ il s'agira sûrement de discussions autour de besoins immédiats mais il est essentiel de continuer pour aller plus loin.
- Être dans un bon état d'esprit et être motivé !
- La participation prend du temps, c'est un bouleversement dans les pratiques des organisations, il est donc nécessaire de bien réfléchir aux objectifs que l'on se met et ne pas partir trop vite ! Il est important d'établir un plan d'action avec par exemple une personne qui est consacrée à cela.
- Les ressources sont nécessaires : en temps et en argent, et les budgéter.
- Instaurer une dynamique pérenne.
- Il n'y a pas de modèle unique de participation, chacun doit trouver le modèle qui lui correspond.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les professionnels, usagers et directeurs pour avoir contribué à cette étude :

- ABAS (89)
- L'accueil de jour de Chalon sur Saône (71)
- ACODEGE (21)
- AFTAM (21)
- AFTAM (89)
- ADEFO (21)
- ADOMA (21)
- ADOMA (71)
- ALFA3A (71)
- ANAR (58)
- CCAS Semur en Auxois (21)
- Centre social de Chatillon en Bazois (58)
- Croix Rouge Française (89)
- L'ECLUSE (71)
- EMMAUS (21)
- FOL (58)
- NIEVRE REGAIN (58)
- Pagode (58)
- Papillons Blanc de Paray le Monial (71)
- Le pont (71)
- Prado (71)
- Résidences jeunes de l'Yonne (89)
- Régie inter quartier de Nevers (58)
- Le Renouveau (21)
- Relais Bourgogne (71)
- SDAT (21)
- Solidarité femme (21)

LEXIQUE

AHI : accueil, hébergement, insertion

ALT : allocation logement temporaire

CADA : centre d'accueil des demandeurs d'asile

CCAS : centre communal d'action sociale

CCPA : conseil consultatif des personnes accueillies

CHRS : centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CHU : centre d'hébergement d'urgence

COORACE : coordination des organismes d'aide au chômeur par l'emploi

CVS : conseil de vie sociale

CNLE : conseil national de lutte contre les exclusions

CNLRQ : comité national de liaison des régies de quartier

DDCS : Direction départementale de la cohésion sociale

DGCS : Direction générale de la cohésion sociale

DRJSCS : Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale

ESAT : Etablissement ou service d'aide par le travail

FNARS : Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale

HUA : Hébergement urgence asile

IAE : Insertion par l'activité économique

EI : entreprise d'insertion

PDAHI : plan départemental de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion

SCOP : société coopérative de production

SCIC : société coopérative d'intérêt collectif

SIAE : structure d'insertion par l'activité économique

SIAO : service intégré d'accueil et d'orientation

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrage

BLONDIAUX Loïc. *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative*. Edition du Seuil et La république des idées, mars 2008

HARENDT Anna, *Condition de l'homme moderne*, Paris, Calmann-Lévy, 1983

Rapports

ANESM, Recommandation des bonnes pratiques professionnelles : *Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale*, mars 2008

ANESM, Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, Juin 2008

CNLE, *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*, 17 Octobre 2011.

FEANTSA, *La participation des usagers : donner une voix aux experts*, Autonome 2006

FNARS Midi-Pyrénées et ORS Mip, *Rapport d'étude : participation, expression, représentation des usagers hébergés dans les centres d'hébergement et autres structures spécifiques de la grande précarité en Midi-Pyrénées*, Octobre 2010

Articles et dossiers

ASH, *Les droits et devoirs des usagers des structures médico-sociales*, 16 décembre 2011, n°2737

CNLRQ : *les Actes des assises*, 2011 .Disponible sur le site de la CNLRQ : <http://www.cnlrq.org/>

DIES, *Enjeux éthiques de la participation des usagers Séminaire CCB- TPU / octobre 2004 RESPECT*

ETIENNE Catherine, *Le conseil de vie sociale dans les CHRS* , Directions, n°17, mars 2005.

FNARS, *Permettre aux personnes accueillies d'accéder à la citoyenneté: les conditions d'inscriptions sur les listes électorales des personnes en précarité*, supplément de la gazette n°105 , Novembre 2011

Lien social, *La place des usagers, une question centrale depuis la loi 2002-2*, Publication n°742, 24 février 2005.

Séminaire : Les politiques sociales du 27 Novembre 2010, *Usager citoyen ou usager client ?*

Disponible sur : www.cnle.gouv.fr/De-l-usager-client-a-l-usager.h

Conférence européenne de consensus sur le sans abris : *Recommandations politiques du jury*, Bruxelles 9 et 10 Décembre 2010 .

ANNEXES

A. RESULTAT DU QUESTIONNAIRE

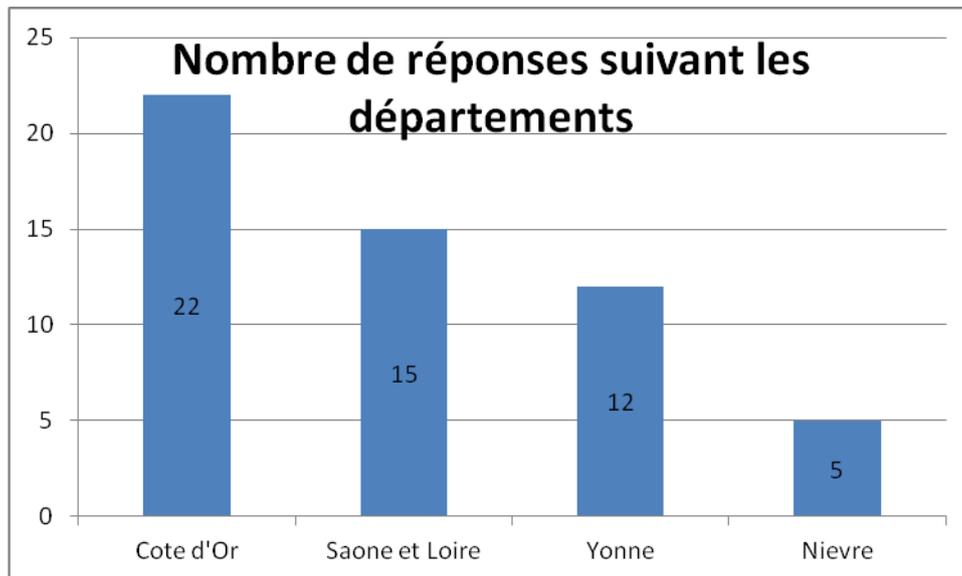
Le questionnaire a été envoyé à 97 structures AHI de la région Bourgogne.

Il est composé de 8 parties qui seront déclinées ci-dessous.

Le questionnaire a été envoyé par mail avec 3 relances ainsi que des relances par téléphone. 3 structures ont appelés pour demander des précisions sur le questionnaire notamment sur la signification d'un CVS (conseil de vie sociale).

Dans le traitement de données nous n'avons pas pu exploiter la question : « Si vous avez d'autres instances de participation sont-elles obligatoires ? » en raison d'une mauvaise formulation.

Données quantitatives du questionnaire sur la participation des usagers envoyés aux structures AHI de Bourgogne



L'étude à son départ, portait sur les **CHRS et CHU**. Elle a été élargie aux autres établissements du secteur AHI dans une approche de bench-marking. De ce fait elle ne se veut pas exhaustive pour les autres établissements hors CHRS.

Tous les pourcentages qui suivent sont arrondis à l'unité.

Typologie d'établissement ayant répondu sur le nombre contacté		
	Nombre établissements sur le nombre d'établissements contactés	En pourcentage
CHRS regroupé	4	21 CHRS sur 25 contactés ont répondu
CHRS éclaté	5	
CHRS sans hébergement	2	
CHRS regroupé + éclaté	8	
CHU	2	
Accueil de jour	4 ont répondu sur 8 contactés	50%
Maison relais	4 sur 14	29%
CADA	6 sur 11	55%
Résidence sociale	11 sur 18	61%
FJT	3 sur 14	21%
Logement en ALT	2 sur 6	3%
Autres (ex FTM, ex FTM, hébergement urgence d'asile)	3	

2 accueils d'urgence ont aussi reçu le questionnaire mais nous n'avons pas eu de réponses.

Taux de réponse : **56% des établissements ont répondu au questionnaire**, 97 établissements contactés avec 54 réponses
 *Taux de réponse CHRS : **84 % des CHRS ont répondu au questionnaire**, 25 contactés avec 21 réponses
 Typologie des réponses : **39 % des établissements qui ont répondu sont des CHRS**, 21 CHRS ont répondu sur 54 réponses

La Loi 2002-2

Êtes-vous soumis à la loi 2002-2 ?

	Nombre d'établissements	Part sur le nombre total d'établissements qui ont répondu
OUI	45	83%
NON	9	17%

	Nombre d'établissements non soumis à la loi 2002-2
Résidence sociale	6
Maison relais	2
Ex-Ftm	1

Outils présents dans l'établissement préconisés par la loi 2002-2

Outils présents	Nombre d'établissements	Pourcentage (sur la totalité des réponses)	Nombre de CHRS (pourcentage par rapport aux nombres total de CHRS ayant répondu)
Projet d'établissement	39	72%	17 (81%)*
Règlement de fonctionnement	52	96%	20 (95%)
Contrat de séjour	44	81%	19 (90%)
Livret d'accueil	38	70%	19 (90%)
Une charte des droits et libertés	36	66%	18 (86%)
Aucun de ces outils (il s'agit d'une résidence sociale)	1	2%	0
Autres (projet individualisé, conseil de concertation, enquête de satisfaction)	4	7%	1

*Lecture : 81% des CHRS qui ont répondu au questionnaire ont un projet d'établissement.

Outils non présents dans les établissements soumis à la loi 2002-2 :

Outils non présents dans l'établissement	Nombre d'établissements soumis à la loi 2002 2	Part sur les établissements soumis à la loi 2002-2
Pas de projet d'établissement	9	20%*
Pas de règlement de fonctionnement	1 (CHRS sans hébergement)	2%
Pas de contrat de séjour	7 (3 accueil de jour, une maison relais, 2 hébergement d'urgence, un CHRS regroupé)	15%
Pas de livret d'accueil	12 (2 AJ, 2 CHRS Mixte, un HUA, 2 logement alt, une maison relais, 4 résidence sociale)	26%
Pas de charte des droits et libertés	13 (3 AJ, un CADA, 2 CHRS mixte, un FJT, 2 logement ALT, une maison relais, une résidence sociale, un CHRS regroupé)	29%

Lecture : 20% des établissements soumis à la loi 2002-2 n'ont pas de projet d'établissement. Il s'agit de 2 Accueils de jour, un CADA, 2 CHRS éclatés, un CHRS regroupé et éclaté, un CHRS sans hébergement, un hébergement urgence asile et un service de logement ALT.

Le CVS

Seulement 24 Structures sont concernées

Avez-vous un CVS?

	Nombre d'établissements	En pourcentage par rapport au nombre de réponses
OUI	24	44%
NON	30	56%

Structures ayant un CVS		Part des établissements de même typologie ayant un CVS
Accueil de jour	1	25% *
CADA	3	50%
FJT (dont 1 non soumis à la loi 2002-2)	2	67%
Maison relais (dont 1 non soumise à la loi 2002-2)	2	50%
Résidence accueil	1	100%
Résidences sociale	5	45%
CHRS (toutes typologies confondues)	10	48%
CHRS éclatés	3	60%
CHRS regroupé (dont 1 non soumis à la loi 2002-2)	3	75%
CHRS regroupé et éclatés	4	45%

* Lecture : 25% des accueils de jour ayant répondu au questionnaire ont un CVS.

Parmi les 2 CHRS en regroupé qui n'ont pas de CVS, un a une réunion mensuelle équivalente à un CVS (des représentants d'usagers, chef de service, un membre équipe éducative, tous les usagers invités).

⚠ Tableau à mettre en parallèle avec les 2 questions suivantes:

Des groupes d'expression sont ils organisés dans votre établissement ?

	Nombre d'établissements toute typologie confondue	Nombre de CHRS
Plus d'une fois par mois	4	3
Une fois par mois	9	8
Une fois par trimestre	12	3
Une fois par an	8	1
Jamais	21	6

Des groupes-projets, groupes d'initiative sont ils organisés dans votre établissement?

	Nombre d'établissements toute typologie confondue	Nombre de CHRS
Plus d'une fois par mois	1	0
Une fois par mois	4	2
Une fois par trimestre	9	3
Une fois par an	10	5
Jamais	30	11

Sur les structures n'ayant pas de CVS 16 ont un groupe d'expression (53%).

Sur les structures n'ayant pas de CVS 13 ont un groupe projet (43%).

Sur les structures n'ayant pas de CVS, 60% ont soit un groupe projet soit un groupe d'expression donc 40% n'ont ni de groupe d'expression ni groupe projet.

Les raisons de l'absence de CVS :

Les raisons quant à l'absence de CVS	Nombre d'établissement qui n'ont pas de CVS	Pourcentage (part sur le nombre d'établissement n'ayant pas de CVS)	Nombre de CHRS qui n'ont pas de CVS
Car je ne suis pas soumis à la loi 2002-2 (résidence sociale)	4	13%	
Car les usagers ont des durées de prise en charge inférieure à un an (3 CHRS, 2 CHU, ALT)	7	23%	3
Car nécessité de recourir à un organisme ou à une tierce personne pour traduire les interventions (CADA, Hébergement Urgence Asile)	2	7%	
Le CVS est en cours de mise en place	1	3%	
Car j'ai d'autres instances de participations *	8	27%	2
Autres **	8	27%	
Total	30	100 %	6

* Les autres instances de participations de ces 8 établissements sont : pour 3 des instances obligatoires, pour 2 un groupe d'expression, pour 1 un groupe projet, pour un autre c'est un groupe de parole et pour le dernier il s'agit d'un conseil de concertation.

****Autres raisons de l'absence de CVS :**

- Jamais mis en place, problème de comportement en groupe :
- En cours de réalisation :
- Il a fonctionné mais ne fonctionne plus :
- A mettre en place :
- Soumis au décret du 30 Octobre 2007 (résidence sociale)
- Pas de continuité dans les prises en charges
- Pas d'hébergement :
- Maison relais Emmaüs

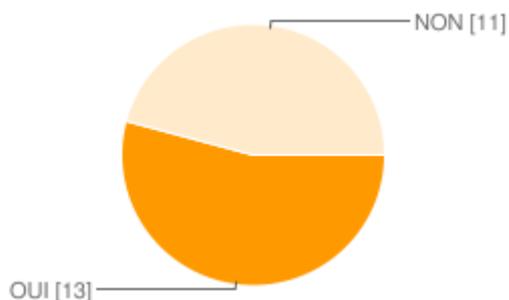
24 structures soumises à la loi 2002-2 n'ont pas de CVS dont **11 CHRS**.

8 structures soumises à la loi 2002-2 n'ont pas de CVS, pas de groupe d'expression, pas de groupe projet dont **4 CHRS : 2 CHRS éclatés, 2 sans hébergement et 1 CADA éclaté**, 2 services logements en ALT, un hébergement d'urgence asile. On remarque que ce sont des structures qui ne sont pas en regroupés, cela démontre la difficulté de mettre en place des instances de participations dans des lieux qui sont en éclatés.

⚠ Dans la partie qui suit concernant le CVS, seules les structures ayant un CVS y ont répondu soit 24.

Tous les pourcentages sont donc faits sur un ratio de 24.

Existait-il au sein de votre structure, avant la loi 2002-2 et la mise en place du CVS, une autre forme de participation des usagers à la vie collective de l'établissement?



On peut constater que, pour la majorité, l'utilisation de pratiques participatives n'est pas apparue avec la loi, cela fait partie du mode de fonctionnement de la structure depuis un certain temps.

Exemple de formes de participation avant la loi 2002-2 :

- Réunion de concertation
- Questionnaires anonymes ou non sur la vie de la structure et des décisions importantes sur l'accueil des usagers
- Réunion des résidents à un rythme d'une fois par mois à partir de 20h, et ce, pour que la majorité des personnes soient présentes. Elle a été maintenue après la loi 2002-2.
- Il s'agissait d'un Conseil de Maison qui a été transformé en CVS
- Conseil communautaire, réunion de quartier

Combien de fois le CVS se réunit-il par an ?

	Nombre d'établissements
1 fois par an	2
2 fois	3
3 fois	14
4 fois	2
6 fois	1
12 fois	2

On remarque que la plupart des CVS se réunissent 3 fois par an (obligation par la loi), par contre pour ceux qui se réunissent 12 fois par an ce ne sont pas pour la plupart véritablement des CVS mais des groupes d'expression (voir question suivante composition des CVS).

Les membres permanents du CVS sont:

Les membres	Nombre d'établissements	Pourcentage (sur le nombre d'établissement ayant un CVS)
Un ou des représentant(s) de l'organisme gestionnaire	14	55 %
Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction	16	60%
Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative	21	85%
Le délégué du personnel	1	5%
Plusieurs usagers	8	25%
Tous les usagers (participation obligatoire)	5	25%
Des représentants des usagers	14	50%
Le chef de service	10	40%
Des bénévoles	2	10%
Autres (municipalité...)	2	10%

Composition du CVS	Nombre d'établissements
Des représentants des usagers, Le chef de service CVS	1
Plusieurs usagers, Le chef de service, un salarié. Pas un CVS	1(CHRS mixte)
Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Le délégué du personnel, Tous les usagers (participation obligatoire) Pas un CVS	1
Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Plusieurs usagers Pas un CVS	1
Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Plusieurs usagers, Des représentants des usagers, Le chef de service CVS +	1(CHRS regroupé)
Un ou des représentant(s) de l'organisme gestionnaire, Tous les usagers (participation obligatoire). Pas un CVS	1
Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Tous les usagers (participation obligatoire), Le chef de service, la municipalité. Pas un CVS	1
Un ou des représentant(s) de l'organisme gestionnaire, Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Des représentants des usagers. CVS +++	3
Un ou des représentant(s) de l'organisme gestionnaire, Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Des représentants des usagers, Le chef de service CVS+++	4 dont 3 CHRS mixte
Un ou des représentant(s) de l'organisme gestionnaire, Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Plusieurs usagers, Des bénévoles CVS	1(CHRS regroupé)
Un ou des représentant(s) de l'organisme gestionnaire, Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Plusieurs usagers, Des représentants des usagers CVS +++	3 (1 CHRS regroupé)
Un ou des représentant(s) de l'organisme gestionnaire, Un ou des représentant(s) de l'équipe de direction, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Tous les usagers (participation obligatoire). Pas un CVS	1(CHRS regroupé)
Un ou des représentant(s) de l'organisme gestionnaire, Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Plusieurs usagers, Des représentants des usagers. CVS +++	1
Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Des représentants des usagers, Des bénévoles. CVS +	1
Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Tous les usagers (participation obligatoire), Le chef de service Pas un CVS	1
Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Plusieurs usagers. Pas un CVS	1(CHRS regroupé)
Un ou des salarié (s) du l'équipe éducative, Des représentants des usagers, Le chef de service. CVS+	1

Un classement est fait pour distinguer chaque composition : cela va du **CVS +++**(c'est la composition recommandée par l'ANESM pour que le CVS soit un véritable lieu de gouvernance participative) à **pas un CVS**, il s'agit alors d'un groupe d'expression ou tout simplement il s'agit d'une instance dont la composition ne traduit pas une réelle participation (participation obligatoire).

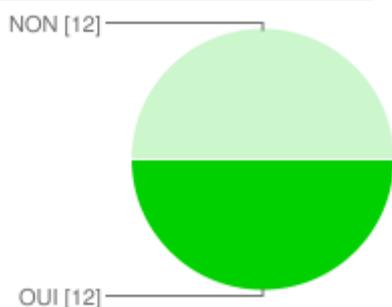
Pour appeler une instance, un CVS, il faut qu'il y ait une personne de l'organisme gestionnaire, une personne de la direction, un représentant de l'équipe éducative, un ou des représentants d'usagers élus.

Si tous les usagers sont présents et qu'il n'y a pas d'élections, il s'agit d'un groupe d'expression. Si la participation des usagers est obligatoire ce n'est pas une instance de participation. Quand il n'y a pas de représentant de la direction ou de l'organisme gestionnaire il s'agit aussi cela un groupe d'expression .

On remarque un manque d'information auprès des professionnels sur la définition d'un CVS. Sur les 24 personnes qui ont répondu avoir un CVS on remarque que pour 8 il ne s'agit pas d'un CVS et que pour 3 il s'agit d'un CVS où il manque tout de même des membres fortement recommandés.

Seulement 11 établissements ont un CVS+++ composé de tous les membres recommandés par la loi.

Il y a t il des membres invités au CVS?



Exemple d'invités : Représentant de la DDCS, Conseil Général, une personne de solidarité active, un représentant de l'instance associative qui souhaite participer à un CVS, un représentant de la mairie par courrier, le maire de la commune ou son représentant, toute personne ayant un lien avec l'ordre du jour de la réunion, un membre d'une association, d'un service de la mairie (ex. ambassadrice du tri).

Qui est le président du CVS?

	Nombre d'établissements	Pourcentage sur le nombre d'établissements ayant un CVS
Un usager	11(dont 5 CHRS)	46%
Un travailleur social	2 (dont 1 CHRS)	8%
Le directeur	1	6%
Le chef de service	0	0%
Il n'y a pas de président	10(dont 4 CHRS)	42%

Des élections des usagers représentatifs du CVS sont elles organisées?

OUI	13 (dont 4 CHRS)	54%
NON	11	46%

On remarque que peu de CVS procède à des élections alors que c'est un des principes phare du CVS.

Quels sont les modalités d'élection?

Des usagers élus par les usagers	13 (dont 4 CHRS)	100%
Des usagers désignés par les usagers	0	0
Des usagers désignés par la direction	0	0

A quelle fréquence sont organisées les élections des usagers au CVS par an?

1 fois par an pour 11 établissements

3 fois par an pour 2 établissements

Des élections des travailleurs sociaux représentatifs du CVS sont elles organisées?

oui	4 (dont 3 CHRS)	16%
non	20 (dont 7 CHRS)	84%

Ce peu d'élection est souvent du au planning des salariés, c'est celui qui est de garde le jour du CVS qui y participe le plus souvent. Il n'y a donc pas de régularité et pas d'interlocuteurs salariés identifiés « CVS ». Cela peut freiner le processus participation.

Comment sont élus les représentants des professionnels au CVS?

Ce sont les représentants du CE	0	0%
Ils sont élus par les professionnels	4	100%

A quelle fréquence sont organisées les élections des travailleurs sociaux au CVS par an?

Pour les 4 qui ont répondu oui, c'est une fois par an.

Un ordre du jour est-il formalisé pour le CVS?

A chaque fois	21
Parfois	2
Non	1

Les usagers participent-ils à l'ordre du jour du CVS ?

A chaque fois	13
Parfois	6
Non	5

Un compte rendu de chaque CVS est-il formalisé ?

A chaque fois	23
Parfois	1
Non	0

Les informations concernant le CVS sont-elles affichées?

A chaque fois	22
Parfois	1
Non	0
Non répondu	1

Le CVS est-il consulté pour :

Le projet d'établissement	14 (5 CHRS)	58%
Le règlement intérieur	15 (7 CHRS)	62%
Le livret d'accueil	11	46%
Aucun des trois	6	25%

La formation

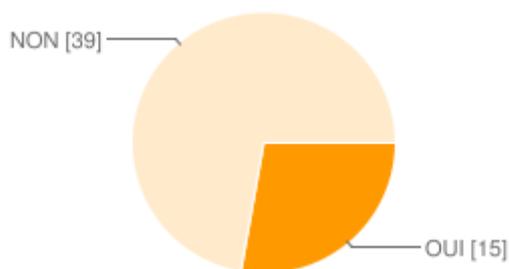
Les usagers sont ils formés à la participation?

OUI	6 (dont 2 CHRS)	11%
NON	48(dont 8 CHRS)	89%

Quels sont les modes de formations utilisés pour la participation des usagers ?

Réunion d'information	4
Formation par organisme extérieur	1
Non répondus	1

Les travailleurs sociaux sont ils formés à la participation des usagers ?



OUI	15(dont 5 CHRS)	28%
NON	39(dont 5 CHRS)	72%

Est ce que les compétences correspondantes à la participation des usagers sont inscrites dans les fiches de postes des salariés?

OUI	12	23%
NON	31	57%
NON car il n'y a pas de fiches de poste	11	20%

Comment sont formés les travailleurs sociaux à la participation des usagers?

Réunion d'information	0
Formation par organisme extérieur	1
Formation par organisme extérieur+ Une réflexion générale de l'équipe	3
Réunion d'information +réflexion générale de l'équipe	5
Formation par organisme extérieur+ Une réflexion générale de l'équipe +réunion d'information	1
Réflexion générale de l'équipe organisée sur la participation	3
Formation interne	2

Les autres modalités de participation à la vie de la structure

Procédez-vous à une évaluation interne ?

OUI	21	39%
NON	24	44%
En cours	9	17%

Si une évaluation interne a eu lieu ou est en cours, est ce que les usagers y participent ?

	Nombre d'établissements	Pourcentage par rapport aux établissements procédant à une évaluation interne ou en cours
OUI	23	77%
NON	5	17%
Pas de réponses	2	6 %

Le projet d'établissement est il présenté et commenté aux résidents?

	Nombre d'établissements	Part sur le nombre de réponses
Le projet d'établissement est présenté et commenté aux résidents de façon collective	18(dont 6 CHRS)	33%
Le projet d'établissement est présenté et commenté aux résidents de façon individuelle	9(dont 3 CHRS)	17%
Le projet d'établissement est présenté de manière individuelle et collective	2 (dont 1 CHRS)	4%
Le projet d'établissement n'est pas présenté et commenté aux résidents car il n'y a pas de projet d'établissements	11(dont 4 CHRS)	20%
Le projet d'établissement n'est pas présenté et commenté aux résidents	14(dont 7 CHRS)	26%

Les usagers ont ils été consulté ou le seront ils sur le projet d'établissement ?

OUI	32 (dont 15 CHRS)	59%
NON	13(dont 3 CHRS)	24%
NON car il n'existe pas de projet d'établissement	9(dont 3 CHRS)	17%

Existe-t-il dans votre établissement une boîte à idée?

OUI	21	39%
NON	33	61%

Des enquêtes de satisfaction auprès des résidents sur le fonctionnement et la vie de l'établissement sont elles réalisées ?

Plus d'une fois par trimestre	2
Une fois par trimestre	2
Une fois par an	28
Jamais	22

Participation à la prise en charge et au choix des prestations

L'utilisateur participe-t-il à la définition de ses objectifs de séjour?

OUI	42	76%
NON	*12	24%

*Sur les 12, 10 établissements sont soumis à la loi 2002-2. Dans ces 10 où l'utilisateur ne participe pas à la définition de ses objectifs de séjour, il s'agit de 3 CADA, de 3 accueil de jour, un FJT et de 4 résidence sociale.

Le contrat d'objectif ou de prise en charge précise-t-il :

Les modalités de participation financière du résident	43	78%
les modalités d'évaluation de la prise en charge avec le résident	29	53%
Les conditions matérielles de séjour	40	73%
Aucune de ces 3 modalités	7	13%

Ceux qui n'ont aucune de ces modalités sont des : CADA, accueil de jour, résidence sociale.

Accès à l'information et à l'exercice de la citoyenneté

Le règlement de fonctionnement est-il présenté et commenté aux résidents?

OUI collectivement	11	20%
OUI individuellement	46	84%
NON car il n'y a pas de règlement de fonctionnement	1	2%
NON	2	4%

Il y a plus de 54 réponses car les structures avaient la possibilité de cocher plusieurs cases

Le livret d'accueil est-il présenté et commenté aux résidents ?

OUI collectivement	1	2%
OUI individuellement	34	63%
NON car il n'y a pas de livret d'accueil	13	24%
NON	6	11%

Les usagers sont-ils inclus dans le conseil d'administration de l'association?

OUI	10 (dont 2 en CHRS)	19%
NON	44	81%

Les usagers sont inclus dans le conseil d'administration de l'association pour 6 structures appartenant à l'AFTAM, un FJT et 2 structures Emmaüs.

Est ce que les comptes rendus du conseil d'administration sont diffusés aux usagers?

OUI	5	9%
NON	48	87%
Non répondus	2	4%

Les comptes rendus du conseil d'administration sont diffusés aux usagers à : 2 Emmaüs, 2 AFTAM et au FJT cité précédemment.

Des réunions sur l'actualité sont elles organisées?

OUI	14	26%
NON	40	74%

Une réunion sur les droits civiques est elle organisée?

OUI	12	22%
NON	42	78%

Accès à la culture et au loisir

Les résidents ont ils accès:

Aux journaux	37	68%
A internet de manière contrôlée	22	40%
A internet de manière indépendante	17	31%
A internet mais avec un accès limité	6	11%
A une télévision individuelle	33	61%
A une salle de télévision	27	50%
Autres (affichage, à une télévision, magazines divers)	13	24%

En plus de la presse les usagers reçoivent ils des informations par l'établissement sur les manifestations culturelles et sportives de la ville ou du département?

OUI	46	85%
NON	8	15%

Disposez-vous d'une bibliothèque?

OUI	29	54%
NON	25	46%

Disposez-vous d'une salle informatique?

OUI	9	17%
NON	45	83%

Organisez vous des sorties ?

OUI	39	72%
NON	15	28%

A quelle fréquence se font ces sorties ?

Une par an	4	10%
Une par trimestre	22	56%
Une par mois	5	13%
Plus d'une par mois	7	18%

A l'initiative de qui?

Des travailleurs sociaux	7	18%
Des usagers	1	3%
Des travailleurs sociaux et usagers	27	69%
Des travailleurs sociaux, des usagers et des partenaires	3	8%
Autres (associations)	1	3%

Pour qu'une sortie soit considérée comme lieu de participation il faut qu'elle soit souhaitée par les usagers et proposée par les usagers.

CONCLUSION

Éprouez-vous le besoin d'être formé sur la participation des usagers?

OUI	24	44%
NON	30	56%

Éprouez-vous le besoin de former votre équipe?

OUI	29	54%
NON	25	46%

Seriez vous intéressés par une formation destinée aux usagers ?

OUI	36	67%
NON	18	33%

Avez vous vu une évolution de la participation des usagers au sein de votre structure de depuis 2002?

1 - Très peu	22	41%
2	12	22%
3	12	22%
4	8	15%
5 - Très fortement	0	0%

Les commentaires ci-dessous proviennent des questions ouvertes du questionnaire envoyé par mail

Pour vous la participation des usagers consiste en quoi?

« La participation des usagers consiste à donner son avis pour toute modification du règlement intérieur de la résidence et participe à la détermination des règles de vie communes afin d'aider au bon fonctionnement de la résidence notamment dans la gestion des espaces communs. Cet avis participatif favorise alors la veille au bon respect des règles de vie communes de la résidence.

La participation des usagers consiste également à intégrer les demandes et besoins des usagers pour tout projet de travaux (améliorations, réhabilitations) et dans un délai suffisant avant que les travaux ne soient entrepris ou décidés.

Ceci dans le but également d'informer les usagers sur les conséquences qu'entraînera la réalisation des travaux, tant sur les relogements que sur les redevances.

Et enfin cette participation consiste également à l'élaboration des projets d'activité socioculturelle, des projets d'accompagnement social ainsi qu'au développement du partenariat local. »

« Le travail d'accompagnement implique cette participation dans tous les domaines. Le contrat individualisé suppose a priori cette participation, puisque rien n'est fait "à la place" des personnes, le "faire avec" n'est pas une simple théorie.

Cette participation est plus individuelle que collective. »

« La participation des usagers consistent à les faire participer aux décisions à prendre sur le fonctionnement du service: évolution du règlement de fonctionnement, des activités, de l'amélioration des conditions de vie. Il nous reste à travailler le versant extérieur avec éventuellement la participation de partenaires extérieurs pour des réunions collectives: culture, sport, droit... »

« Responsabilisation »

« La participation des usagers consiste à donner un rôle consultatif pour la mise en place des règles de vie communes afin d'aider au bon fonctionnement de la résidence notamment dans la gestion des espaces communs ainsi que pour tout projet de travaux.

Cette participation des usagers consiste également à donner un rôle participatif à l'élaboration des projets d'activités socioculturelles, des projets d'accompagnement social ainsi qu'au développement du partenariat local.

Et enfin, il consiste à ce que les usagers soient informés au moins une fois par an, sur les charges qu'entraîne la gestion de la résidence et la couverture de ces charges par le biais de la redevance et par celui des subventions publiques. »

« A leur faire prendre conscience de la bonne tenue de l'endroit où il vivent, de leur implication à la vie collective, et parfois de réguler entre eux les petits soucis du quotidien, éventuellement l'entraide »

« Exprimer ses besoins ses désirs ses problèmes ses projets au sein de la structure »

« La participation des usagers est primordiale dans la mise en œuvre des nouveaux projets. Nous pouvons leur donner toute leur place dans le projet d'établissement mais ceci est à développer par la participation a des groupes de réflexion, de travail sur des thèmes particuliers, mise en place de questionnaire de satisfaction la participation des usagers sera réellement retravailler lors de l'évaluation interne et la mise en œuvre du nouveau projet d'établissement »

« Participation des usagers, co-construction du projet individualise de la famille avec référents sociaux.
Faire vivre le collectif et essayer de concrétiser les souhaits des usagers avec eux ou laisser l'entière initiative. »

« La participation des usagers ne devrait pas être limitée à véhiculer des concepts creux: qu'est-ce que la citoyenneté lorsque la personne a connu pendant 20 ans la rue ou vit dans une mesure sur de la terre battue au vu et au su de l'ensemble des partenaires sociaux? »

Quels sont les difficultés les plus significatives que vous avez rencontrées dans la mise en œuvre de la participation des usagers?

« La motivation, l'absentéisme »

« Pas ou peu d'investissement des usagers. »

« Les usagers sont souvent de passage et ne souhaitent pas s'investir dans la vie de la résidence, sachant qu'ils ne bénéficieront certainement pas des projets qu'ils souhaiteraient mettre en place ».

« Le turn-over des usagers, l'implication constante des usagers fluctuants en fonction de la typologie du public accueilli »

« Disparité des compagnons »

« La participation par elle même. Très peu d'usagers s'investissent. »

« L'idée pour les professionnels que les résidants ne sont pas intéressés. Or à chaque sollicitation, nous avons toujours pu faire le constat que la participation est active.Elle permet à chaque résidant de prendre une place de citoyen qui automatiquement les situe ou les resitue dans une position de forte valorisation, par la parole et leur positionnement, de leur estime de soi, largement entamée quand il n'est question que de leurs difficultés et donc de leur sentiment d'échec. «

« Manque d'investissement des résidents car ils savent qu'ils ne vont pas rester longtemps en résidence sociale »

« Peur de l'autre (ex : 1 femme seule ne va pas participer aux réunions avec des hommes) »

« Notre CHRS fonctionne en appartements éclatés. Il est parfois difficile de fédérer les personnes sur des actions collectives. Tout comme le CVS qui ne fonctionne pas comme on le souhaiterait et pour lequel, il nous faudra retravailler dessus afin de le rendre dynamique. »

« Les pathologies dont souffrent les résidents, et aussi de l'alcoolisation »

« Désintérêt total de la vie collective, pas d'engagement, problématiques plus orientées sur les cas personnels

-le temps de séjour qui ne permet pas forcément une implication à long terme.
- les idées fourmillent mais la mise en œuvre est parfois difficile (raisons financières pour la structure, motivation lors de la mise en œuvre pour les résidents) »

« Problème de la langue »

Que pensez-vous de la création d'une instance regroupant des usagers du département voir de la Bourgogne ?

« Je suis pour »

« Je pense que les usagers seront plus intéressés par une instance qui solutionne leur problème d'hébergement que par une instance pour leur demander leur avis. »

« Pourquoi pas, mais les personnes ont déjà des difficultés à se mobiliser pour l'établissement où elles sont au quotidien, leur lieu de vie... Donc cela semble compliqué. »

« Parallèlement à la création d'un tel groupe, il faudrait songer à désenclaver les services et les travailleurs sociaux, qui peut être se méconnaissent trop d'un département à l'autre! »

« Je suis favorable à un regroupement d'usagers sur le département dans un premier temps »

« Aucune utilité »

« Favorable si cela permet d'apporter une meilleure implication des usagers au niveau local. »

« Cela est compliqué à mettre en place, dans le cas de la demande d'asile cela nécessite la présence d'interprète. »

« Tout à fait ok et prête à m'y investir, »

« A mon avis difficulté de mise en place avec notre public' problème de langue, taux de rotation élevé »

« Pourquoi pas mais sans aller trop vite. Au niveau du département, l'idée est intéressante dans un premier temps. »

« Intérêt de pouvoir échanger et croiser les expériences de chacun »

B. FEANTSA, BOITE A OUTIL DE LA PARTICIPATION, OCTOBRE 2007. EXTRAIT : « LES ECHELONS DE LA PARTICIPATION »

• **Echelon 1: Information :**

Garantir que les personnes ont les informations nécessaires se trouvant à la base de toutes formes de participation et qui sont importantes en soi

Forme:

Informers les usagers des services

Procédé:

Brochure d'information pour les usagers

Présentations lors de réunions

• **Echelon 2: Consultation :**

La consultation est la récolte des opinions des personnes et de les prendre en compte lors de la prise de décision.

Forme:

Répondre aux souhaits des usagers

Consulter les usagers

Agir sur conseil des usagers

Procédé:

Procédure de plainte

Evaluation des besoins et des souhaits des usagers – peut-être une recherche ou un questionnaire

Comité consultatif composé d'usagers au sein d'un service

• **Echelon 3: Décider ensemble :**

Il s'agit de garantir que ces personnes aient un réel mot à dire dans la prise de décision, et de les impliquer dans les organismes décisionnels.

Forme:

Implication des usagers dans le processus décisionnel affectant les services qu'ils utilisent.

Procédé:

Représentation des usagers au sein du conseil d'un service

• **Echelon 4: Agir ensemble**

Agir ensemble suppose que les usagers n'ont pas seulement un mot à dire dans les décisions, mais prennent aussi part à l'application. Cela suppose le travail en partenariat avec d'autres acteurs afin d'apporter des changements.

Forme:

Implication dans la prise de décisions locales

Implication dans les processus politiques nationaux

Procédé:

Consultation des autorités locales et implication des conseils d'usagers et des organisations

Création d'un organisme spécifique composé d'usagers afin de l'impliquer dans les processus politiques nationaux

• **Echelon 5: Soutenir les initiatives indépendantes**

Il s'agit d'accorder aux personnes la possibilité de développer et de réaliser leurs propres projets

Forme:

Auto-organisation des usagers

Procédé:

Comité d'action des personnes sans domicile

C. LE COMPTE RENDU DU GROUPE USAGERS PROFESSIONNELS DU 4 JUILLET 2011

Contexte : cette journée a été réalisée dans le cadre d'une étude que mène la FNARS, soutenue par la DRJSCS, qui a pour objectif de faire un état des lieux de la participation des personnes accueillies dans les établissements de l'accueil, hébergement, insertion en Bourgogne.

Globalement les participants à cette journée ont été satisfaits. Le contenu et les échanges ont permis à chacun de se connaître et de se reconnaître, ils sont ressortis avec des idées « plein la tête » et une dynamique sur la participation a pu être lancée. (Voir en annexe résultat de la fiche évaluative). Nous avons pu constater que les personnes sont demandeuses de ce type de journée et veulent plus de rencontres sur ce thème.

Il y avait 24 personnes mélangeant usagers et professionnels d'association.

La journée était organisée de façon à ce que les personnes puissent échanger et se réunir en tant qu'égaux. Cela a permis des discussions constructives non pas entre professionnels et usagers mais tout simplement entre citoyens.

INTRODUCTION:

COLINET Geneviève, chargée de mission au siège de la FNARS, participation des personnes accueillies et travail social.

La question de la place ou des « droits » des usagers ne constitue pas une mode, une tendance passagère dans notre société de l'éphémère, mais une tendance qui n'a pas de marche arrière et constitue une donne qui vient profondément réorganiser nos modes de pensée et de fonctionnement.

La loi du 2 janvier 2002 met l'accent sur le droit des usagers des établissements et services : ils ont le droit d'être informés, d'être entendus et représentés, et de participer aux processus de prise de décision les concernant.

Elle définit des principes sur le respect de la dignité, le droit à l'information, les recours possibles, la confidentialité, l'accès au dossier personnel etc...

Elle définit des outils qui doivent être mis en place par les institutions : le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil, le contrat de séjour, le projet d'établissement, le conseil de vie sociale.

Le CVS (conseil de vie sociale) donne son avis et peut faire des propositions sur le fonctionnement de l'établissement sur des sujets très variés : l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, la nature et le prix des services rendus, les projets de travaux et d'équipements, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle, les modifications dans les conditions de prise en charge...

On peut distinguer différents niveaux de participation :

- **L'expression et la communication** : s'exprimer c'est faire connaître quelque chose par le langage. Il s'agit donc de l'affirmation de soi par la prise de parole, sans préjuger de la portée de cette action sur son environnement.
- **La consultation** : elle a pour objet de susciter des discussions à travers la participation des personnes au processus, donc d'obtenir de leur part des éléments avant d'effectuer des choix, la décision prise n'étant toutefois pas obligatoirement liée aux points de vue émis.
- **La concertation** est le fait d'associer les personnes dans la recherche de solutions communes.
- **La codécision** : elle vise le partage de la décision entre les intervenants. Elle implique la négociation pour parvenir à un accord, à une résolution commune.

On peut donc exclure de la notion de participation et d'expression :

- La participation aux tâches ou la participation financière,
- L'expression, que l'on peut trouver dans des ateliers de créativité, d'expression corporelle ou artistique, etc.

La participation et l'expression des personnes accueillies et des travailleurs sociaux, sont des outils de lutte contre l'exclusion, on ne devrait pas pouvoir imaginer construire des projets ou des politiques sans la participation des personnes à qui sont destinés ces projets et politiques.

La mise en place de ce processus demande un engagement de tous : institutionnels, travailleurs sociaux et personnes accueillies, car cela ne va pas de soi et demande d'être organisé. C'est un ensemble de réflexes à mettre en place, une manière de penser avec l'ensemble des personnes concernées. Cela suppose la reconnaissance d'un partage des savoirs et du pouvoir.

Tout le monde y gagne ! De nouvelles relations, la confrontation de points de vue différents, la construction d'une parole collective à partir des expériences de chacun, une meilleure connaissance des uns des autres, l'accès à des informations, des connaissances...

Chacun est légitime à s'exprimer à partir de son expérience de vie aucune autre condition ne peut être demandée pour la participation.

Quelques recommandations pour une « bonne participation »:

- Les associations doivent impulser ou développer au plus près des lieux de vie des personnes des temps d'échanges et de réflexion.
- Donner un **cadre de travail clair** et accepté par tous (partenaires impliqués, calendrier, méthode, suivi) : qu'attend-on des personnes ? Jusqu'à quel point il est possible d'infléchir les décisions ?
- Créer un **climat de confiance et de respect** :
 - la parole et l'expérience des uns ont le même poids que celle des autres, et à ce titre cette parole doit être libre, entendue et respectée
 - La **légitimité de parole** est garantie.
- Favoriser le niveau collectif : favoriser le passage de problématiques individuelles à des problématiques collectives

- Garantir une **participation globale**, depuis la définition des problématiques, de ce que l'on cherche ensemble, jusqu'à l'évaluation
- Partir des préoccupations des personnes
- Attention au jargon utilisé il est important que le langage soit commun
- Favoriser des temps de co-formation ;
- Prévoir des moyens humains, de temps (le temps des personnes est souvent différent du temps de l'institution), financiers....
- Modifier les postures professionnelles, de l'accompagnement social en considérant la personne accompagnée comme un véritable partenaire de l'accompagnement.

Les travailleurs sociaux ne sont pas habitués à s'impliquer dans des dynamiques collectives. « Cela demande beaucoup de temps et nous n'avons pas été formés à ce type de démarche », « c'est la résolution des problèmes personnels de l'utilisateur qui est la priorité ». La formation des travailleurs sociaux, aujourd'hui centrée sur une approche individualisée des difficultés et solutions, mériterait d'être complétée par une approche collective, afin de mieux comprendre les dynamiques de groupe et d'acquiescer des méthodes d'animation. On peut ainsi observer le clivage qui existe entre les équipes éducatives ou sociales avec lesquelles on travaille sur le sens des missions et les autres salariés qui sont tenus largement à l'écart de ces débats.

On pourrait également parler de la nécessaire intégration des secrétariats dans la réflexion sur le service rendu.

Modifier les postures professionnelles, de l'accompagnement social en considérant la personne accompagnée comme un véritable **partenaire de l'accompagnement**.

Aujourd'hui la participation des personnes en situation de pauvreté est prévue dans différents textes réglementaires en plus de la loi 2002/02 comme par exemple dans le cadre du RSA et des équipes pluridisciplinaires, le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies, les Plans Départementaux de l'Accueil Hébergement Insertion, les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation....

Il est nécessaire d'organiser à tous les échelons des instances de réflexion et concertation afin de leur permettre d'être à même de participer pleinement à ces instances.

Olivier Valentin, Président de l'association NPDC, Nouvelle participation démocratique

La suite de l'introduction a été faite par Olivier Valentin qui a présenté les CVS (conseil de vie sociale), un des outils de la loi du 2 Janvier 2002 permettant la participation, ainsi que son parcours.

Les CVS sont des modes d'expression, un outil pour garantir les droits d'utilisateurs et leur participation au fonctionnement de l'établissement d'accueil.

Le parcours et les réalisations d'Olivier en tant que Président d'association d'utilisateur sont atypiques.

Au début usagers d'un établissement, il a d'abord participé au CVS de son association par hasard (sans savoir en quoi cela consistait). Voyant l'importance que pouvait avoir un CVS s'il était bien utilisé et s'il fonctionnait correctement, il s'est totalement investi de son rôle de président de CVS. Par la suite il s'est de plus en plus engagé dans des actions en faveur des usagers (participation au Groupe national d'appui FNARS, participation à des commissions usagers FNARS en Nord pas de calais) pour enfin créer en Mars dernier sa propre association d'utilisateur indépendante, la NPDC, Nouvelle participation démocratique. Cette association lui permet de se rendre dans les établissements, communiquer à la fois sur le fonctionnement d'un CVS et sur la participation plus largement... Elle lui permet aussi de représenter les usagers auprès des pouvoirs publics qui le sollicitent très souvent.

Son intervention a permis de rappeler le rôle d'un CVS, l'importance d'avoir des instances représentatives dans les établissements pour porter la parole des personnes accueillies. Il a aussi souligné le fait qu'un des objectifs de la participation est de s'ouvrir vers l'extérieur, par le biais d'invitation de personnes externes à l'établissement au CVS, la formation d'inter-CVS, de commission d'utilisateurs... pour que la parole des usagers soient entendues au-delà de la structure.

Cette intervention a été amplement appréciée par les participants car elle a été source d'espoir et de motivation pour chacun.

ATELIER DU MATIN

Rappel de l'objectif:

Favoriser un espace d'échange entre les différents acteurs sur le thème : **quel modèle de concertation dans les établissements de la lutte contre l'exclusion.**

Les règles : deux ateliers, un formé de professionnel et un formé de personnes accueillies avec 1H de temps.

Atelier d'utilisateurs :

Il y a eu beaucoup d'échanges. Il a été essentiel de faire un tour de table afin de voir les outils de participations que possède chacune des personnes dans l'établissement qui les accueillent. Il en ressort que selon les structures il existe différents modes d'expressions et de participations aussi différents les uns des autres.

Le CVS a été plusieurs fois cité comme force de propositions quand il était composé des représentants d'utilisateurs, des salariées, des administrateurs et des personnes extérieures (Marie, Conseil Général...)

D'autres formes de concertations ont aussi été préconisées à savoir les réunions périodiques d'utilisateurs dans le collectif.

De plus, les personnes accueillies dénoncent le fait qu'elles voudraient plus s'investir mais qu'elles n'en n'ont pas forcément les moyens.

Tout au moins, elles reconnaissent que dans les instances de participations, elles parlent le plus souvent de ce qui ne va pas et non de ce qui va et que c'est quelques chose qu'il faudrait changer.

Elles ont relevé un manque de disponibilité de la part des travailleurs sociaux ainsi qu'un manque d'information sur les droits et devoirs qu'ils ont en matière de participations.

La question du temps est revenue plusieurs fois, l'impression qu'il n'y a pas assez de temps consacré à la participation, reléguée au second rang, ce n'est pas une priorité de la part de l'institution.

Les personnes du groupe ont émis la volonté de faire des visites d'autres structures afin de voir ce qu'il s'y passe.

Il est aussi ressortie des échanges que les capacités des usagers n'étaient pas assez exploitées et qu'il fallait leur faire plus confiance !

Atelier professionnels :

Différents points ont été abordés :

La relation travailleurs sociaux et usagers : cette relation peut remettre en cause les pratiques car il y a un jeu de pouvoir qui est mis en place. Il est important de mettre en œuvre des démarches de collaboration. Etre à la fois responsable et se responsabiliser.

Il est aussi nécessaire d'associer à une approche individuelle une approche plus collective.

Le fonctionnement d'instance de participation est difficile, il a été question de l'articulation entre réunions de résidents et CVS, est ce que dans un CVS on parle des problèmes de la vie quotidienne et est-ce le rôle des réunions de résidents ? Oui un CVS peut parler de la vie quotidienne mais il ne sert pas qu'à cela. Le CVS n'est pas une activité, c'est une instance instauré par la loi, un lieu où sont prises des décisions. Le CVS est un moment où l'on a autour de la table des usagers, des administrateurs, le directeur, des travailleurs sociaux donc c'est un moment important où l'on peut s'adresser directement à la « hiérarchie » et donc où on peut avoir des réponses directes. Ce lieu doit être ouvert sur l'extérieur, sur la cité.

Des idées de commissions thématiques ont aussi été abordées (sécurité, activités, repas...)

Des conditions de fonctionnement pour une réelle participation ont été établies:

-Importance du management, du projet d'établissement

-Volonté institutionnelle forte

-Lien avec l'extérieur

-Il faut souvent un leadership

-Il faut y consacrer du temps et donc avoir du temps disponible d'intervenants sociaux (soit grâce à une personne totalement dédiée à cela avec un portage de l'équipe- risque que si cette personne part tout est à recommencer-soit porté par toute l'équipe)

-Il faut savoir utiliser le savoir faire des usagers, valoriser leur expertise

-Pour gérer le turnover il faut des élections régulières, que la dynamique soit insufflée en permanence.

-Un CVS sans vie sociale, c'est compliqué !

-De la confiance

Il a été souligné que la participation des personnes accueillies était un acte citoyen mais que cela pouvait être paradoxal avec notre société d'aujourd'hui où la plupart des citoyens n'exercent pas leurs droits et devoirs. « On leur demande d'être plus citoyen que la plupart des citoyens ! »

ATELIER DE L'APRES MIDI : MIXTE

L'après midi a fonctionné avec 3 ateliers mélangeant usagers et professionnels.

Les règles : le but était de trouver 3 préconisations pour une réelle participation et 3 risques à éviter, auxquels il faut faire attention dans la participation.

Temps : 1H

A l'issue des ateliers, les 3 risques et 3 préconisations ont été présentés par chaque atelier. Un vote a suivi cette présentation afin de désigner les meilleures préconisations et risques suivant les participants.

Le classement selon le nombre de voix obtenues :

Les préconisations :

- Favoriser un lien social humain basé sur la confiance et le respect (13 voix)
- Définir clairement les responsabilités des CVS ou autres modes d'expression (9)
- Définir des projets communs dans lesquels les usagers se retrouvent (1)
- Favoriser la co-responsabilité et le co engagement dans les commissions (1)
- Information-Formation (1)

- Savoir respecter le rythme de chacun et le savoir faire (1)
- Apporter une meilleure connaissance de nos droits (livret d'accueil)
- Idée de pouvoir organiser des rencontres plus régulières, des échanges entre intervenants dans la participation des usagers
- favoriser une meilleure écoute de la part des travailleurs sociaux afin qu'ils apportent des réponses concrètes

Les risques :

- **Personnification du CVS (10)**
- **Ne pas maintenir la dynamique créée (3)**
- **Etre vigilant à l'égalité d'expression (3)**
- **Risque de conflit ou d'isolement du fait que cela soit toujours les mêmes qui s'expriment (3)**
- Par rapport aux représentants d'usagers, la sanction qui peut en découler de la part des usagers ou des travailleurs sociaux (2)
- La toute puissance des travailleurs sociaux ou usagers (1)
- Instrumentalisation de la parole des usagers (1)
- Trop d'investissement de l'utilisateur dans la structure peut nuire à ses démarches personnelles
- Représentation communautaire dans les instances décisionnaires

Dans ces groupes, la parole était libre, tout le monde étant sur un même pied d'égalité. Cela a permis des échanges très intéressants où chacun a pu apprendre de l'autre, mieux se comprendre. Ces échanges ont soulevés des débats parfois étonnant pour les uns et les autres, qui ont bousculés les préconçus et les visions de chacun souvent caricaturales et faussées. Pour illustrer voici quelques exemples : pour certains usagers dans un établissement il y a la vie des intervenants sociaux, la vie des usagers et parfois seulement ces deux entités se rencontrent donc pas de il n'ya pas de vie partagée, de plus la relation avec les intervenants sociaux est parfois ressentie comme une relation de « dominants a dominer », ils trouvent les relations trop infantilisantes... De leur coté les travailleurs sociaux trouvent qu'ils sont trop idéalisés par les personnes accueillies.

LE CCPA

- **D'où vient le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies?**

Il a été mis en place en Mars 2010 par l'Armée du Salut à la demande du chantier national prioritaire pour l'hébergement et le logement qui souhaitait que les personnes accueillies ou accompagnées soient associées à la réflexion engagée par le gouvernement sur la réforme de la prise en charge de ces personnes.

➤ **Pourquoi?**

Faire de la participation des personnes accueillies/accompagnées et des intervenants sociaux:

- Un outil de lutte contre l'exclusion
- Un mode de gouvernance
- Un droit à l'exercice de la citoyenneté

Ce CCPA a aussi pour objectifs de co-construire les politiques publiques (élaboration, suivi et évaluation)

➤ **Qui?**

Le CCPA regroupe à la fois des intervenants sociaux et des personnes accueillies: aujourd'hui ils sont près de 80.

➤ **Comment cela fonctionne?**

Par thème en lien avec les réalités des personnes concernées, par petits groupes avec une égalité de parole, remboursement des frais engagés, des comptes rendus, des délégués élus, utilisation d'un langage simple...

Déroulement d'une réunion

- Tour de table
- Présentation du CCPA et du sujet
- Temps d'explications et de débat
- Travaux en groupes
- Restitutions en plénière et validation par consensus
- Elaboration commune du prochain ordre du jour
- Compte rendu

➤ **Ce que cela apporte**

De la valorisation, des échanges, de la confiance en soi une co-formation, « on redevient citoyen », l'accès à l'information.

➤ **Les réalisations concrètes**

Les travaux : co-construction du référentiel national des prestations, travail sur le référent personnel, le SIAO, la conférence de consensus sur le sans abris, l'accompagnement vers et dans le logement, le développement de la démarche participative

Echange avec le ministre Monsieur APPARU, un financement du CCPA, reconnaissance des travaux par le chantier national et le ministre.

➤ La régionalisation du CCPA

Cette régionalisation est née d'une volonté du CCPA national de développer le CCPA en région considérant que c'est un échelon au plus près des préoccupations des personnes concernées.

L'idée d'un CCPA régional en Bourgogne a été émise, les participants trouvent l'idée intéressante mais pose la question des transports.

Liste des participants

Association	Usagers	Professionnels
PAGODE (58)	2	2
ADEFO (Blanqui) (21)	2	2
ABAS (Thomas Ancel) (89)	2	1
CROIX ROUGE (Migennes) (89)	2	1
RENOUVEAU (21)	1	2
SARS du pont(Autun) (71)		1
LE PONT (Creusot) (71)	1	1
ADOMA (Dijon) (21)	2	2
Total	12	12
Total	24	

D. EXTRAITS DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

• **La réglementation relative à la mise en place du CVS**

Les CHRS, les CADA et les CHU, pour ces derniers s'ils sont autorisés dans le cadre de la loi 2002-2, sont soumis à l'application du décret 2005-1367 du 2 novembre 2005 repris dans le Code de l'action sociale et de la famille :

Art. D 311-3 - « Le conseil de la vie sociale est mis en place lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu (···).

Lorsque le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation.

Lorsque plusieurs établissements ou services sociaux ou médico-sociaux sont gérés par une même personne publique ou privée, une instance commune de participation peut être instituée pour une même catégorie d'établissements ou de services, au sens de l'article L. 312-1.

Dans les établissements et services relevant des 8°, 9° et 13° de l'article L. 312-1, lorsque les durées de la prise en charge sont inférieures à la durée minimum du mandat telle que prévue à l'article D. 311-8, il peut être procédé à la mise en œuvre de l'une des autres formes de participation prévues aux articles D. 311-21 et suivants. Il peut également être procédé à la mise en œuvre de ces autres formes de participation lorsque ces établissements et services accueillent majoritairement des personnes pouvant recourir à l'organisme mentionné à l'article D. 311-324. »

• **Les dérogations réglementaires à l'obligation de mettre en place un Conseil de vie sociale**

Conformément à l'article D 311-3 cité ci-dessus, les établissements exonérés de l'obligation de mettre en place un CVS sont

- les CHRS/CHU dont la durée de prise en charge est inférieure à 1 an (cf. : Art. D 311-8- « Les membres du conseil sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus, renouvelable. »

- les CADA, lorsqu'ils accueillent majoritairement des personnes pouvant recourir à l'organisme mentionné à l'article D311-32 : « Les représentants des personnes accueillies peuvent en tant que de besoin se faire assister d'une tierce personne ou d'un organisme aidant à la traduction afin de permettre la compréhension de leurs interventions ».

• **Les alternatives réglementaires au CVS**

Dans le cas où l'établissement est exonéré de l'obligation de mettre en place un CVS, la participation peut prendre les formes suivantes :

Article. D 311-21 - « 1° l'institution de groupes d'expression institués au niveau de l'ensemble de l'établissement, (···) ;

2° l'organisation de consultations de l'ensemble des personnes accueillies ou prises en charge (...) sur toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement, du service ou du lieu de vie ou d'accueil ;

3° la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction. (...) »

- **La réglementation concernant le fonctionnement du CVS**

- Composition (art D 311-4 art D311-6 art. D 311-7)

Article D 311-4 - « La décision instituant le conseil de vie sociale fixe le nombre et la répartition des membres titulaires et suppléants de ce conseil. »

Article D 311-5 - « Le conseil de la vie sociale comprend au moins :

1° Deux représentants des personnes accueillies ou prises en charge ;

2° S'il y a lieu, un représentant des familles ou des représentants légaux ;

3° Un représentant du personnel ;

4° Un représentant de l'organisme gestionnaire.

Le nombre des représentants des personnes accueillies (...) doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil. »

A noter que :

Article D 311-6 - « L'absence de désignation de titulaires et suppléants ne fait pas obstacle à la mise en place du conseil sous réserve que le nombre de représentants des personnes accueillies (...) soit supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil désignés. »

Article D 311-8 - « (...) Lorsque les sièges (...) des personnes accueillies ne peuvent être pourvus, en raison notamment des difficultés de représentation, un constat de carence est dressé par le directeur, son représentant ou le représentant qualifié de l'organisme gestionnaire. »

- Durée du mandat

Article D 311-8 - « Les membres du conseil sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus, renouvelable.

Lorsqu'un membre cesse sa fonction en cours de mandat, notamment en raison de la fin de la prise en charge dont il était bénéficiaire, il est remplacé par son suppléant ou un autre bénéficiaire élu ou désigné dans les mêmes formes qui devient titulaire du mandat. Il est ensuite procédé à la désignation d'un autre suppléant pour la durée restante du mandat.

Article D 311-9 - « Dans les établissements et services relevant des 8o, 9o et 13° de l'article L. 312-1, le remplacement pour la durée du mandat restante des membres représentant les personnes accueillies peut être assuré par une procédure de désignation. L'accord des personnes désignées est requis. Les modalités de désignation sont précisées par l'instance ou la personne mentionnée à l'article D. 311-27. »

- Mode de désignation des représentants des personnes accueillies

Article. D 311-10 - « les représentants des personnes accueillies (...) sont élus par vote à bulletin secret à la majorité des votants respectivement par l'ensemble des personnes accueillies ou prises en charge (...). Des suppléants sont élus dans les mêmes conditions.

Sont élus le ou les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix. A égalité de voix, il est procédé par tirage au sort entre les intéressés. »

« Dans les établissements et services relevant des 8° , 9° et 13° de l'article L. 312-1, les représentants des personnes accueillies peuvent être désignés avec leur accord sans qu'il y ait lieu de procéder à des élections. Les modalités de désignation sont précisées par le règlement de fonctionnement. »

- Mode de désignation des représentants des salariés

Article. D 311-12 - « Les personnels des établissements et services de droit privé soit salariés, soit salariés mis à la disposition de ceux-ci sont représentés au conseil de la vie sociale :

1° Dans ceux occupant moins de onze salariés, par des représentants élus par l'ensemble des personnels ci-dessus définis ;

2° Dans ceux occupant onze salariés ou plus, par des représentants élus, parmi l'ensemble des personnels, par les membres du comité d'entreprise ou, à défaut, par les délégués du personnel ou, s'il n'existe pas d'institution représentative du personnel, par les personnels eux-mêmes. Ces représentants sont élus au scrutin secret. »

Article D 311-13 - Cet article précise le mode de désignation des représentants salariés dans les organismes de droit public.

- Fonctionnement du conseil de vie sociale

Article D 311-9 - « Le président du conseil est élu au scrutin secret et à la majorité des votants par et parmi les membres représentant les personnes accueillies (...). Le président suppléant est élu selon les mêmes modalités parmi les membres représentant (...) les personnes accueillies (...). Le directeur ou son représentant siège avec voix consultative. »

Article D 311-15 - « Le conseil donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge. »

Article D 311-2 - Les instances de participation prévues à l'article D. 311-3 sont obligatoirement consultées sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement et de service prévus aux articles L.311-7 et L.311-8. L'enquête de satisfaction mentionnée au 3° de l'article D. 311-21 porte notamment sur le règlement et le projet d'établissement ou de service.

Article D 311-16 - « Le conseil se réunit au moins trois fois par an sur convocation du président (...) qui fixe l'ordre du jour des séances. Celui-ci doit être communiqué au moins huit jours avant la tenue du conseil et être accompagné des informations nécessaires. En outre, (...) le conseil est réuni de plein droit à la demande, selon le cas, des deux tiers de ses membres ou de la personne gestionnaire. »

Article D 311-17 - Les avis ne sont valablement émis que si le nombre des représentants des personnes accueillies (...) présents est supérieur à la moitié des membres.

Dans le cas contraire, l'examen de la question est inscrit à une séance ultérieure. Si lors de cette séance, ce nombre n'est pas atteint, la délibération est prise à la majorité des membres présents.

Article D 311-18 - Le conseil peut appeler toute personne à participer à ses réunions à titre consultatif en fonction de l'ordre du jour. Un représentant élu de la commune d'implantation de l'activité ou un représentant élu d'un groupement de coopération intercommunal peut être invité par le conseil de la vie sociale à assister aux débats.

Article D 311-19 - Le conseil établit son règlement intérieur dès sa première réunion.

Article D 311-20 - Le relevé de conclusions de chaque séance est établi par le secrétaire de séance, désigné par et parmi les personnes accueillies (...), assiste en tant que de besoin par l'administration de l'établissement, (...). Il est signé par le président. Il est transmis en même temps que l'ordre du jour mentionné à l'article D. 311-16 en vue de son adoption par le conseil. Il est ensuite transmis à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire. »

E. PROGRAMME DE LA JOURNEE DU 26 JANVIER DE RESTITUTION DE LA PRESENTE ETUDE



**Journée régionale de restitution de
l'étude sur la participation des usagers
en Bourgogne:**

**10 ans après la loi 2002-2: expression et
participation des usagers au sein des
structures d'accueil et d'hébergement en
Bourgogne**

26 Janvier 2012 à

DIJON



Avec le soutien de *Liberté • Égalité • Fraternité*
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Direction régionale de jeunesse,
des sports et de la cohésion sociale

Programme de la journée

9h30- 10H : Accueil

10H : **OUVERTURE DE LA JOURNEE : LES ENJEUX DE LA PARTICIPATION**

PIERRE Gilles, Président de la FNARS Bourgogne

10h15-11H15 : **Restitution de l'étude et préconisations**

COMBES Lise, chargée de mission FNARS Bourgogne

DALLOU Jean Eudes, directeur de l'association PAGODE et membre du COPIL de l'étude sur la participation des usagers

11H15-11H25 **PAUSE**

11H25-11H35 : Projection du film sur la déclinaison du régionale du conseil consultatif des personnes accueillies

11h35-12h15 : **Présentation du rapport du CNLE**

COLINET Geneviève, chargée de mission à la FNARS nationale et membre du groupe de travail du CNLE

AUBIN Roland, représentant du CCPA et membre du groupe de travail du CNLE

12h15 : Pause Déjeuner au restaurant Mansart du CROUS (plan au dos)

14H Explication du déroulé de l'après-midi avec présentation des problématiques évoquées

14H05-15H45 : Expression et participation au sein des établissements du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion en Bourgogne:

➤ Premier temps de travail :

14H05– 14H20 La mise en place de commissions thématiques au sein du CHRS des ABAS.

Problématique : Comment mettre en place des instances de participations ? Les difficultés rencontrées et les leviers possibles.

14H20-14H35 : Jeu questions / réponses

➤ Deuxième temps de travail

14h35 – 14h50 : La mise en place d'instances de participations grâce aux partenariats notamment avec des entreprises privés au sein du CHRS de l'association le Pont au Creusot

Problématique : Comment créer et pérenniser une dynamique autour des instances de participations grâce aux partenariats?

14H50-15H05 : Jeu questions/réponses

➤ Troisième temps de travail :

15H05 – 15h20 : La mise en place de formes atypiques de participation avec la création d'un collectif composé d'usagers et de professionnels au sein de l'association PAGODE

Problématique : Comment faire vivre la participation au quotidien?

15h20 – 15H35 : Jeu questions/réponses

15H35-15H45 **PAUSE**

15H45-16H15 **Perspectives et préconisations**

GIROUD Didier, consultant. Il rédige actuellement un ouvrage intitulé : ***Partager le diagnostic entre usagers et professionnels, Un outil original au service des établissements sociaux et médico-sociaux : le forum local.***

16H15-16h30 **CONCLUSION**

ALLONCLE Catherine, conseillère technique en travail social à la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale

F. LE COLLECTIF CYNORHODON

LE BUT DU "COLLECTIF CYNORHODON", C'EST ÇA: FAVORISER LES RENCONTRES!



USAGERS, BÉNÉVOLES ET SALARIÉS DU PRADO ET DE LA RÉSIDENCE GEORGES BOUSQUENO SE SONT RÉUNIS POUR VOUS PROPOSER RAHI DONNÉES SPECTACLES, BARDANTES, AFIN QUE NOUS FAISSIONS UN BOUT DE CHEMIN ENSEMBLE! ...

