

COMITE REGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL

**CRTS**  
DE BRETAGNE

## **LE PARI DE LA PARTICIPATION**

***Promouvoir la culture participative  
comme vecteur de transformation sociale***

---

***Avis du Comité régional du travail social de Bretagne  
Janvier 2013***



## SOMMAIRE

<i>Le CRTS de Bretagne</i> .....	4
<i>Le groupe de travail « participation »</i> .....	5
<i>Composition</i> .....	5
<i>Méthodologie</i> .....	5
<i>Objectifs</i> .....	5
<b>PARTIE 1 - LA PARTICIPATION : UN MOYEN DE NOURRIR L’ACTION SOCIALE</b> .....	<b>5</b>
Définitions.....	6
Historique .....	6
Les finalités de la participation.....	7
Les effets de la participation .....	8
<b>PARTIE 2 – CONNAITRE LES DIFFICULTES POUR MIEUX LES PREVENIR</b> .....	<b>9</b>
Les freins à la participation.....	9
Les dérives possibles de la participation .....	10
<b>PARTIE 3 - RECOMMANDATIONS DU CRTS DE BRETAGNE</b> .....	<b>12</b>
1/ Inscrire plus fortement la participation dans les stratégies politiques .....	12
2/ Sensibiliser et mobiliser toutes les parties prenantes .....	13
3/Soutenir et sécuriser les différents acteurs concernés pour leur permettre de s’impliquer dans les démarches participatives .....	13
4/ Assurer la qualité des démarches participatives en s’appuyant sur une méthodologie adaptée .....	14
<b>PARTIE 4 – PROPOSITIONS D’ACTIONS CONCRETES</b> .....	<b>16</b>

# LE CRTS DE BRETAGNE

Espace de concertation régional, le Comité Régional du Travail Social de Bretagne remplit, depuis le 15 octobre 2008, une **mission de veille diagnostique et prospective**. Il réunit une **soixantaine d'acteurs du travail social** (professionnels, formateurs et représentants institutionnels des champs sanitaire, médico-social et social).

A l'échelle régionale, les travaux du CRTS de Bretagne participent à caractériser les problèmes sociaux, à apprécier les enjeux du travail social et à susciter des innovations, en particulier dans le champ de la formation professionnelle. **Les principales fonctions du CRTS de Bretagne se structurent de la manière suivante :**

1. Organiser une **fonction de veille** sur les nouvelles problématiques sociales et repérer les impacts des politiques sociales, les innovations institutionnelles et les mutations organisationnelles
2. Apporter une **analyse partagée et actualisée sur les mutations du travail social** en Bretagne, anticiper les transformations des cadres d'emploi et des activités professionnelles et apprécier leurs impacts sur l'exercice des métiers du social
3. Émettre **des propositions pour l'adaptation des formations initiales et continues** dans ce contexte évolutif du travail social, identifier et mutualiser les pratiques innovantes en matière d'ingénierie de formation
4. Participer, consolider et dynamiser les liens avec les universités et les organismes de recherche dans le champ social, en contribuant à structurer les questions de recherche appliquée au travail social.

Pour chaque nouvelle saisine, le CRTS de Bretagne anime la production par les groupes de travail :

- d'un rapport diagnostique (enjeux, ressources...)
- d'un avis prospectif (propositions de mobilisation).

Les premiers travaux du CRTS de Bretagne ont porté sur **l'évaluation du travail social** et sur **la prévention de l'usure professionnelle des travailleurs sociaux**.

**Le CRTS de Bretagne bénéficie du soutien du Conseil régional de Bretagne et de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS)**. Le CRTS de Bretagne n'est pas une personne morale : son animation technique est confiée à l'IRTS de Bretagne – GIRFAS Bretagne, Institut régional du travail social de Bretagne membre du Groupe des instituts régionaux de formation des acteurs sociaux de Bretagne.

[www.crt-bretagne.fr](http://www.crt-bretagne.fr)

# LE GROUPE DE TRAVAIL « PARTICIPATION »

## COMPOSITION

**Le groupe de travail s'est réuni à onze reprises entre septembre 2010 et novembre 2012. Il se compose de membres du CRTS de Bretagne appartenant aux organisations suivantes :**

- Laurence ARENOU, Ville de Rennes
- Marie-Noëlle BERTHOU, FNARS Bretagne – Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale
- Nicole DUPUIS-BELAIR, DRJSCS - Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
- Martine FAUCONNIER- CHABALIER, ARS Bretagne – Agence Régionale de Santé
- Pierre HERISSARD, ADIMC 22 – Association Départementale des Infirmes Moteurs Cérébraux
- Jean LAVOUE, Sauvegarde 56
- Sophie LEFEVRE, CG 35 - Conseil Général d'Ille-et-Vilaine
- Françoise Le FUR, Région Bretagne
- Alain SIMON, CFTC- Confédération française des travailleurs chrétiens
- Laurent TERME, UNIFAF Bretagne
- Alain VILBROD, UBO - Université de Brest Occidentale

### **Animation du processus de production et de rédaction**

Eugénie TERRIER, chargée de mission du CRTS de Bretagne.

## OBJECTIFS

Le CRTS de Bretagne souhaite promouvoir le principe de participation auprès des décideurs, des professionnels et des usagers tout en apportant des éléments de réflexion sur les préalables et les conditions à réunir pour mettre en place une participation effective.

## METHODOLOGIE

### **1/ Etat de l'art et recueil de données**

Une synthèse documentaire a été réalisée sur la question de la participation dans le secteur social et médico-social afin d'alimenter les réflexions du groupe. Cette synthèse s'appuie sur l'analyse de rapports, d'écrits professionnels et de productions scientifiques au sujet de la participation.

### **2/ Participation d'usagers ou représentants d'usagers dans le groupe de travail**

Afin d'enrichir les discussions et la réflexion du groupe sur la question de la participation, des usagers ou représentants d'usagers ont été invités aux réunions. Les personnes et les collectifs qui ont été sollicités sont les suivants : ATD Quart-monde, Groupe d'usagers de la FNARS, ADIMC.

### **3/ Investigations de terrain en Région Bretagne (recueil de données et auditions)**

Le groupe a mené des visites dans plusieurs établissements ayant mis en œuvre une démarche participative. Elles ont été l'occasion de s'entretenir avec les différents acteurs concernés par l'expérience de la participation.

### **4/Auditions d'experts**

Des spécialistes de la participation ont été sollicités dans un second temps afin d'alimenter les réflexions du groupe. Le rapport et l'avis ont bénéficié des remarques de Laurent Barbe et Catherine Etienne que le CRTS de Bretagne remercie pour leur participation.



Réalisation d'un rapport et d'un avis « *Le pari de la participation.*

*Promouvoir la culture participative comme vecteur de transformation sociale »*

# PARTIE .1 - LA PARTICIPATION : UN MOYEN DE NOURRIR L'ACTION SOCIALE

## DEFINITIONS

La participation désigne une très large gamme de manières et de degrés de participer et renvoie à une diversité d'expériences et de représentations. Elle peut aller de :

- la participation au sein d'une institution pour améliorer le fonctionnement d'un établissement ou d'un service (ex : représentation des personnes au sein d'instances institutionnelles)
- ....à la participation citoyenne du fait de l'implication des personnes dans leur environnement culturel et associatif et dans l'élaboration de politiques régionales et nationales.

Promouvoir la participation répond à l'exigence démocratique de reconnaissance des droits de toutes les personnes. Dans le secteur social, cela signifie développer une action et un accompagnement prenant en considération les besoins, les demandes et les capacités de toutes les personnes pour faire « avec elles » et non « pour elles ».

La participation est alors un moyen d'assurer la co-construction des projets individuels des personnes et/ou des projets collectifs (évolution des modes d'accompagnement, des projets institutionnels ou des politiques sociales) en organisant la discussion entre tous les acteurs concernés et en reconnaissant la capacité de toutes les personnes à faire des propositions.

## HISTORIQUE

Dans les années 80 s'est opéré un bouleversement important dû au tournant libéral et à l'importante demande de la société civile pour un plus grand respect des droits et de la parole des personnes prises en charge dans les établissements sociaux et médico-sociaux. Il s'agit de rompre avec un modèle administratif traditionnel paternaliste, unilatéral et bureaucratique dans lequel l'administré est comme assujéti.

Parallèlement à cette évolution s'est développé dans les années 80 un mouvement général qui reconnaît « l'expertise d'usage » des citoyens et leur capacité à nourrir des décisions justes et adaptées lorsqu'ils sont invités à délibérer avec des professionnels et des élus.

Il existe une évolution législative et réglementaire constante affirmant le droit des individus face aux institutions sociales. La participation des usagers tend à devenir un exercice obligé des politiques publiques.

- La loi de 1984 sur les droits des familles et enfants dans leurs rapports avec les services sociaux marque une rupture culturelle et politique dans le secteur régi depuis toujours par des relations verticales d'autorité où l'utilisateur était souvent le point aveugle de l'organisation.
- Inscrite dans la loi de 1998 contre les exclusions, la participation a fait l'objet de nombreux textes qui tous invitent, obligent, à entendre « la parole » des usagers en situation de précarité.

- **La loi de janvier 2002-2** instaure le devoir de faire participer toute personne prise en charge dans un dispositif social ou médico-social à l'élaboration de son projet personnalisé ainsi qu'aux consultations organisées concernant les prestations offertes et le fonctionnement, que ce soit par des enquêtes de satisfactions ou au sein de conseils de vie sociale .
- **La loi du 11 février 2005** donne une place nouvelle et centrale à la notion de participation, puisque le terme apparaît, pour la première fois dans une grande loi relative à la protection des personnes vulnérables. Il s'agit en effet d'une loi pour « *l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* ».
- Certaines dispositions de la **loi du 5 mars 2007** prévoient le renforcement du droit à l'information, la participation des enfants et de leurs parents et la mise en place d'outils de formalisation des relations entre professionnels et usagers (Projet pour l'enfant) (ODAS, 2010).
- **La loi de 2009 généralisant le Revenu de solidarité active** a mis en place d'importants changements dans le dispositif, notamment en instituant une participation des bénéficiaires au suivi du dispositif.

## LES FINALITES DE LA PARTICIPATION

Avant tout autre chose, l'un des fondements de la participation renvoie au respect de la dignité de chaque être humain.

### **La participation : un moyen de « nourrir la démocratie »**

- La démocratie participative est souvent présentée comme complémentaire à la démocratie représentative.
- La participation produit davantage de justice sociale en assurant le droit de chacun à parler et à être entendu.

### **La participation : un moyen de transformer l'action sociale**

- Un organisme à l'écoute des usagers fournit des services de meilleure qualité
- Quelle que soit leur situation, les personnes détiennent toutes des savoirs du fait de leur parcours et de leur expérience.

## LES EFFETS DE LA PARTICIPATION

### Une vision politique renouvelée pour les décideurs

Multiplier les rencontres entre décideurs, usagers et travailleurs sociaux favorise le décloisonnement entre ces personnes, ouvre de nouvelles perspectives de compréhension, de réflexion et d'action et alimente les orientations stratégiques des décideurs.

### Une reconquête du sens de son travail pour les professionnels

La participation citoyenne des usagers peut représenter une **chance de ressourcement du savoir-faire des professionnels**. L'avis des usagers au sein des démarches d'évaluation permet de structurer un retour pour des équipes qui en manquent souvent.

### Un gain en estime de soi et en confiance pour les usagers

**Donner la parole aux personnes peut redonner de la confiance et de l'estime de soi** dans la mesure où la personne peut enfin être reconnue pour un interlocuteur valable et ainsi retrouver une place dans la société.

Une meilleure interconnaissance entre les usagers, les travailleurs sociaux et les décideurs. Les démarches participatives peuvent **favoriser l'interconnaissance** et peuvent ainsi **établir un meilleur rapport de confiance**.

**Mais la loi ne suffit pas.** En effet, **la question de la participation fait débat parmi les acteurs du secteur social et médico-social**. Même si l'affirmation des droits des usagers fait plutôt l'unanimité, il existe plusieurs points de blocage.



## PARTIE. 2 – CONNAITRE LES DIFFICULTES POUR MIEUX LES PREVENIR

### LES FREINS A LA PARTICIPATION

#### Un soutien politique incertain

- Il apparaît que l'injonction législative à développer la participation n'a pas été suffisamment relayée dans les différentes sphères décisionnelles ce qui a pour conséquence de poser la participation en principe mais de ne pas en donner les moyens ou les modes opératoires.
- Pour que la participation existe vraiment et qu'elle ait des effets, il faut une réorganisation plus approfondie des systèmes institutionnels et des processus décisionnels. La participation pose la question du pilotage et de l'évaluation des politiques publiques : il n'y a pas de participation qui n'implique pas une vision d'ensemble renouvelée des politiques publiques. Or, la participation «peut faire peur » aux décideurs dans la mesure où elle est parfois considérée comme une cause de remise en question du pouvoir et de la légitimité des positions hiérarchiques.

#### Les craintes des professionnels

- **La posture traditionnelle du professionnel est fortement remise en question par cette injonction à la participation.** Classiquement, le travailleur social est le spécialiste qui détient le savoir, il est au centre du projet, pose un diagnostic, et met en place une réponse (comme un médecin). La participation propose de renverser la perspective, de poser comme principe d'action que le projet de la personne est premier, et que le travailleur social est là pour apporter les repères manquants.
- **Un facteur d'insécurisation et de confrontation.** La participation en tant que cause d'un bouleversement des pratiques renforce l'incertitude qui entoure l'identité et le statut professionnel du travail social.
- **Une crainte de judiciarisation du rapport usager/professionnel ?** Les professionnels craignent que ce retour en faveur des droits des usagers soit trop excessif et submerge les professionnels de devoirs, tandis que l'usager pourrait exiger toujours plus de qualité et revendiquer le traitement qui soit doté du meilleur rapport qualité/prix. Il s'agirait alors du retour du « client-roi ».

#### Une difficulté à reconnaître l'expertise d'usage

- Pour certains, il est trop complexe de faire participer des personnes fragiles, connaissant des difficultés sociales ou présentant un handicap.
- La difficulté de passer de « l'intime au social ». Comment assurer une expression pertinente en faveur de l'intérêt général à partir des discours des usagers le plus souvent prononcés à titre individuel selon leur expérience personnelle ?

### Le poids des représentations, le déséquilibre des positions et la disqualification de la parole des usagers

- **Les pratiques professionnelles traditionnelles tendent souvent à appréhender les personnes uniquement par le biais de leurs difficultés ou de leurs lacunes**, ce qui rend moins évident une prise en compte de la personne comme détentrice de ressources. La culture institutionnelle du secteur s'est largement construite sur **des représentations invalidantes ou dominées du public**. Même si c'est à partir de figures différentes (l'enfant à protéger, le jeune en difficulté, la personne handicapée, la personne âgée dépendante), on trouve toujours la même dissymétrie fondatrice entre des personnes « fragiles » et des institutions légitimes dans la définition de ce qui est bon pour elles.
- **La hiérarchie propre à la relation usager/professionnel en termes de compétences et de statut représente également un frein à la parole ou à la prise en compte de la parole des usagers**. Les personnes en situation d'exclusion craignent souvent d'une part de prendre la parole et d'autre part de s'exprimer sur des sujets controversés susceptibles de leur attirer des ennuis.

### La difficulté à mobiliser

- Certaines personnes ne souhaitent pas s'engager dans des démarches participatives car elles ont **l'impression qu'elles ne seront pas capables** ou qu'il y aura **trop des responsabilités** à assumer.
- Le manque de mobilisation des personnes renvoie également à l'existence d'un certain **scepticisme par rapport aux retombées réelles de la participation**.

## LES DERIVES POSSIBLES DE LA PARTICIPATION

**Un risque de responsabilisation excessive des usagers pour compenser le désengagement de l'Etat**. Pour certains, le thème de la participation renvoie au fait que l'Etat, jusqu'alors garant de la solidarité et de la protection des personnes fragilisées, aurait abandonné son ambition intégrative pour **une ambition d'activation qui exigerait des individus qu'ils soient acteurs, responsables**.

### **Un risque de mettre en place une nouvelle forme de stigmatisation**

**L'injonction à la participation comporte le risque de produire une forme de stigmatisation, de ceux qui ne participent pas**. Par ailleurs, une injonction permanente au projet, à l'initiative, à l'implication, peut alors **culpabiliser**, renvoyer la personne à une responsabilité qu'elle n'a pas les moyens d'assumer.

### **Un risque de glissement de la figure de l'utilisateur vers celle du « client-roi » ?**

Dans ce contexte de montée en puissance de la logique marchande au sein du secteur social, certains auteurs mettent en garde contre le fait que la participation risquerait de se limiter à la seule recherche de la **satisfaction de l'utilisateur**.

### **Un risque d'instrumentalisation de la participation ou de participation-alibi**

- Autre dérive soulevée, le fait que **la participation représente parfois un outil d'instrumentalisation lorsqu'elle est détournée de ses finalités premières**. La participation est parfois utilisée comme un moyen de **légitimer certaines décisions** :

la participation des usagers sert à donner l'apparence de leur accord et de leur consentement ; la participation devient alors une opération de façade et de relations publiques.

- Dans le même ordre d'idées, **il peut arriver que des établissements utilisent la participation des usagers comme un argument contre les droits des salariés.**
- Nous parlons de **participation-alibi** quand celle-ci est affichée mais qu'elle reste finalement factice. C'est le cas lorsque la fonction de participation est concentrée sur une seule personne qu'elle soit un usager ou un professionnel. C'est également le cas lorsque les décisions sont prises en amont de la concertation des usagers ou lorsque les propositions des personnes ne sont nullement prises en compte dans le processus de décision.

La présentation des différentes critiques dont fait l'objet la participation ainsi que la mise en avant des obstacles qui ralentissent sa mise en application permet ainsi de mieux comprendre les résistances et donc d'agir en connaissance de cause. Par ailleurs, la voix de ceux qui dénoncent les dérives possibles de la participation doit être entendue comme un appel à la vigilance dans la manière de faire exister cette participation.

# PARTIE 3 - RECOMMANDATIONS

## DU CRTS DE BRETAGNE

**PROMOUVOIR LA DEMARCHE PARTICIPATIVE AUPRES DE L'ENSEMBLE  
DES PARTIES PRENANTES : DECIDEURS, EMPLOYEURS,  
PROFESSIONNELS, USAGERS**

**ET CREER LES CONDITIONS POUR GARANTIR  
UNE PARTICIPATION EFFECTIVE**

### 1/ Inscrire plus fortement la participation dans les stratégies politiques

**Mieux définir les finalités de la participation dans les stratégies politiques et dans les projets institutionnels<sup>1</sup>**

- Ne pas poser la participation seulement comme principe – expliciter davantage les raisons et les objectifs des démarches participatives
- Fixer des objectifs et passer des messages clairs à l'encadrement en terme de participation
- Inscrire la participation dans la durée, dans les différentes étapes de la construction de la politique publique, de la mise en œuvre à l'évaluation
- Mener des évaluations participatives

**Tenir compte et donner une suite aux propositions issues des démarches participatives**

- **Adapter le fonctionnement des systèmes institutionnels et des processus décisionnels** afin de garantir de véritables retombées de la parole des usagers sur l'évolution des politiques et de l'action sociale.
- Construire progressivement d'autres modes de **gouvernance**
- **Confirmer l'engagement des différentes parties prenantes** pour donner une suite aux démarches participatives.

**Instruire la question des moyens nécessaires au développement de la participation**

- Garantir une réelle mobilisation des professionnels (temps, ressources humaines et moyens financiers)
- Prévoir des temps de formation nécessaires à la participation (cadres, salariés, personnes concernées)

---

<sup>1</sup> Les institutions sont entendues ici au sens large : acteurs institutionnels de terrain et financeurs

## 2/ Sensibiliser et mobiliser toutes les parties prenantes

**Favoriser la mobilisation des personnes** en portant attention à tout ce qui peut favoriser leur implication (proximité, disponibilité, intérêt pour le sujet, dédommagements)

**Développer la créativité et diversifier les méthodes d'animation pour rendre les démarches participatives plus engageantes.** Changer les modes de réunion pour les rendre plus attractives et porter attention à la convivialité (goûters, déjeuners).

**Améliorer la communication** pour une promotion et une reconnaissance des initiatives. Rendre plus visibles et compréhensibles les démarches, et leurs intérêts.

**Présenter la finalité de la démarche participative.** Cette information doit aussi concerner la nature, la portée et les limites de leur éventuelle participation pour que les personnes sachent notamment si elles sont simplement consultées ou si elles participent pleinement aux décisions. Le manque de clarté peut entraîner des frustrations et un refus de participer.

**Rendre compte des résultats de la participation aux personnes concernées.** En particulier, argumenter les éventuelles réponses négatives aux demandes afin de montrer que la participation n'est pas factice et qu'elle a bien des suites.

## 3/Soutenir et sécuriser les différents acteurs concernés pour leur permettre de s'impliquer dans les démarches participatives

**Etre à l'écoute des difficultés des personnes dans la mise en place des démarches participatives et ne pas les culpabiliser.** Les difficultés qu'elles peuvent rencontrer pour faire participer ou pour participer doivent être écoutées et analysées afin d'y apporter les réponses adéquates.

**Sécuriser les professionnels dans le changement de posture et de regard qu'impose le développement de la participation.** Il s'agit par exemple de préparer les professionnels à entendre et à accepter la critique, à considérer le conflit comme producteur de nouveaux consensus.

**Accompagner les acteurs en proposant des formations adaptées aussi bien méthodologiques (prise de parole, conduite de réunion) que techniques (information sur les sujets évoqués).**

## 4/ Assurer la qualité des démarches participatives en s'appuyant sur une méthodologie adaptée

---

### Définir en amont le cadre de la participation

- **Expliciter en amont les finalités et les objectifs de la démarche.** Pourquoi faire participer ? Sur quoi ? Et avec qui (usagers, représentants d'usagers) ?
- **Préparer chaque démarche participative en définissant une méthodologie rigoureuse.** Clarifier les différentes étapes : conception, mise en œuvre et évaluation. Cette méthodologie doit également donner la possibilité d'adapter la démarche au fil du temps selon les réactions ou les spécificités des situations rencontrées.
- **Préciser les « règles du jeu » et la portée de la démarche en amont des rencontres ou des réunions avec l'ensemble des participants.** Par exemple, dans l'objectif de sécuriser les travailleurs sociaux et les usagers, la question du secret professionnel doit être posée d'emblée afin que chaque participant sache comment se positionner vis-à-vis de ce point délicat.
- Développer une démarche progressive et par étapes : le **temps**, ici, doit être un allié et non un obstacle.
- Accepter que **la démarche puisse être évolutive** au regard des constats relevés ou des demandes des personnes. Mener une méthodologie trouvant un équilibre entre rigueur et souplesse.

### Porter attention aux types d'acteurs associés à la démarche

- **Associer les personnes tout au long de la démarche, de la conception à l'évaluation.**
- **Elargir le cercle des parties prenantes** dans les démarches participatives : associations, chercheurs, artistes.
- **Favoriser la participation la plus large parmi les usagers.** Eviter la participation alibi ou « l'objectif d'affichage » qui parfois concentrent cette fonction sur une seule personne : un professionnel ou un usager. Il faut pouvoir assurer le renouvellement des personnes qui sont amenées à s'exprimer.
- **S'appuyer sur l'accompagnement d'une personne extérieure le cas échéant.** Dans certaines situations, il peut être indispensable de recourir à un tiers neutre (ni juge ni partie) pour être garant de la participation.

### Réunir les conditions favorisant la participation de tous

- **Améliorer l'information : le premier pas vers la participation.** Faire en sorte que toutes les personnes en présence lors des démarches participatives soient le plus possible au même niveau d'information.
- **Garantir pour tous l'accessibilité des débats.** Rendre les discussions accessibles au plus grand nombre en évitant par exemple systématiquement les sigles. Trouver un langage commun.
- **Partager les connaissances disponibles :** confrontation et complémentarité des expertises, mutualisation des savoirs pour un diagnostic partagé
- **Diversifier les modes de recueil de la parole des personnes** (ex. théâtre-forum) S'inspirer notamment des méthodes du champ de l'éducation populaire.
- **Développer les outils d'animation afin de les adapter aux différents publics** en prenant en considération leurs difficultés, leurs déficiences physiques ou intellectuelles.

- **Réunir les conditions** permettant de libérer la parole dans un contexte où existe un rapport hiérarchique et inégalitaire entre usagers et professionnels. Il est possible par exemple de commencer par un travail entre pairs, avant de croiser les savoirs dans le cadre de réunions communes.
- **Mettre en place un climat de confiance et une véritable réciprocité.** Eviter que les groupes d'usagers ne deviennent que des groupes de pression mettant en place un rapport de force contre les professionnels. Il ne faut pas opposer les usagers aux professionnels.
- **Accompagner les usagers pour porter une parole collective sans atteinte à la vie privée.** Créer des espaces et des moments pour permettre aux personnes de faire part de leurs difficultés individuelles avant de leur proposer de s'impliquer dans une démarche plus collective. Il est important de partir des préoccupations réelles des personnes avant d'investir des moments de réflexion et de construction plus collective et réflexive.

### **Evaluer et analyser**

- **Evaluer les dispositifs de participation pour pouvoir les améliorer.** Accorder un suivi attentif à la démarche, aux conditions de sa mise en œuvre, pour être en mesure d'ajuster les moyens qui lui sont consacrés, les modalités de son organisation. Il existe une véritable « ingénierie de la participation » à mettre en œuvre et adapter au cas par cas.
- **Avoir un regard analytique et distancié sur les matériaux recueillis lors des démarches participatives.** En effet, il existe un risque que la parole des personnes soit prise au premier degré et soit instrumentalisée par certains acteurs. Il faut au contraire partir de l'observation de cette parole en gardant une distance critique sur les discours de chacun pour mieux comprendre les systèmes de valeurs et représentations sociales au sein desquels ils s'inscrivent.

## PARTIE 4 – PROPOSITIONS D’ACTIONS CONCRETES

### Remarques préalables

Ces propositions d’actions concrètes ont été formulées par le groupe « participation » du CRTS de Bretagne et étayées grâce à la participation à la dernière réunion de travail des personnes rencontrées pendant les visites de terrain. Merci à Philippe Sage (Mission Locale de Rennes), Lisa La Huppe (Bretagne Ateliers), Catherine Pierre (EPHAD de la Budorais, Noyal Chatillon/Seiche), Patrice Leannec et Pierre Fumoux (GEM L’escalé, Lorient), Stéphanie Guillemet (Maison des parents, Brest), Emilie Kuchel (Maison pour tous du Valy-Hir) et Gisèle Ferec (centre social associatif, Douarnenez).



### REALISER UN FILM DE SENSIBILISATION « LE PARI DE LA PARTICIPATION »

#### **Objectifs**

- Donner envie de participer ou de faire participer en allant à la rencontre de personnes ayant fait l’expérience de démarches participatives et en montrant à voir ce que cela produit concrètement en terme d’échanges, de ressentis et d’effets.
- Présenter les finalités et les effets positifs de la participation mais aussi les difficultés et des exemples de réponses à ces obstacles.

#### **Public visé**

Ce film s’adresse à l’ensemble des personnes potentiellement concernées par la participation : décideurs, employeurs, professionnels et usagers.

#### **Format et contenu proposés**

- Le format vidéo est considéré comme un bon support dans l’optique de s’adresser au plus grand nombre de personnes et ainsi limiter l’effet de barrière produit par les difficultés d’accès aux documents écrits.
- Montrer des témoignages
- Filmer des exemples de démarches participatives, des situations concrètes de moments favorisant la participation des personnes



### **Réalisation**

Constituer un groupe de travail

Faire une demande de financements (Conseil Régional, Fondation de France, etc ?)

Réaliser un cahier des charges et trouver un professionnel/réalisateur

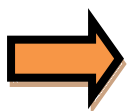
### **Diffusion (premières pistes)**

- Ce film sera mis en ligne sur le site du CRTS de Bretagne, au sein de l'espace-ressources « Le pari de la participation »
- Présenter le film à l'occasion des journées de réflexion sur la participation
- Distribuer le film à l'ensemble des membres du CRTS de Bretagne pour qu'ils puissent le diffuser en interne
- Proposer aux formateurs du GIRFAS Bretagne d'utiliser ce film comme support à la discussion avec les étudiants
- S'appuyer sur l'événementiel local comme par exemple les cafés citoyens organisés par la MJC Antipode à Rennes

## **METTRE EN LIGNE UN ESPACE-RESSOURCES « LE PARI DE LA PARTICIPATION »**

**Cet espace-ressources** a pour objectif de permettre aux différents acteurs souhaitant alimenter leur réflexion sur la participation ou mettre en place une démarche participative de trouver :

- Une liste de références sur le sujet
- Des références en ligne, accessibles (rapports, guides méthodologiques, etc.)
- Un annuaire des structures et/ou personnes impliquées dans des démarches participatives
- Une liste de personnes ou organismes ressources pouvant accompagner des démarches participatives ou réaliser des formations sur le sujet.



Le groupe de travail propose que le film et l'espace-ressources soient pensés de manière concomitante.

A plusieurs reprises, il a été souligné que le développement de la participation dépendait (en partie) de deux vecteurs :

- Mobiliser les acteurs en leur « donnant envie » de participer ou de faire participer
- Soutenir les acteurs en leur proposant des outils facilitant la mise en place de la participation

Le film doit aussi permettre de faire connaître l'existence et l'utilité de l'espace –ressources en ligne. Le film sera mis en ligne dans cet espace-ressources.

## ORGANISER DES ATELIERS THEMATIQUES EN BRETAGNE

Ces ateliers pourraient porter sur des sujets concrets en lien avec la mise en place de démarches participatives. Organisés par des acteurs locaux, ils permettraient de réunir des personnes (décideurs, professionnels et usagers) autour de préoccupations communes afin d'échanger sur les expériences, les difficultés et les solutions possibles.

Au-delà de la réflexion thématique, la **dimension territoriale** sera un élément important à prendre en compte dans cette proposition de mobilisation des acteurs dans la mesure où la proximité et le travail partenarial représentent des enjeux forts pour le développement de la participation des usagers.

Les thèmes pourraient être les suivants (un atelier départemental par thème) :

- Construire et animer un CVS
- La participation en protection de l'enfance
- La participation auprès des personnes présentant des déficiences intellectuelles et/ou polyhandicapées
- La participation dans le secteur de l'aide à domicile

## METTRE EN PLACE DES FORMATIONS « A LA RENCONTRE DES DEMARCHES PARTICIPATIVES »

Dans le même esprit que les visites menées par les membres du groupe « participation » dans différentes structures, il s'agirait ici de mettre en place une formation privilégiant les rencontres et les échanges avec les personnes qui expérimentent des démarches participatives.

**Se déplacer sur les lieux** permet d'appréhender plus concrètement le contexte dans lequel la participation se met en place ainsi que les différents points de vue des personnes : direction, professionnels de terrain et usagers.

Les membres du groupe de travail ont souligné la force pédagogique de ces visites de terrain permettant ainsi de mieux saisir les **enjeux concrets** de la participation.

Ces formations pourraient aussi s'inspirer des méthodologies déjà développées au sein de dispositifs tels que la « coformation » (cf. Le croisement des savoirs et des pratiques par ATD Quart-Monde) ou la « qualification mutuelle »<sup>2</sup>. Ces méthodes consistent à réunir à la fois des professionnels, des institutionnels, des militants et des personnes en situation de précarité afin de permettre à chaque participant de progresser dans la compréhension des problèmes et d'envisager des pistes de changement.

---

<sup>2</sup> Carrel M et Rozenberg S, Face à l'insécurité sociale, désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics », la découverte-Syros, 2002