

« Pourquoi et comment favoriser la participation des personnes les plus éloignées de la prise de parole et de la décision ? »

Compte-Rendu de la journée

du 16 décembre 2014 organisée par le Réseau ressources sur les démarches participatives en partenariat avec ATD Quart Monde, Ateliers du croisement des savoirs et des pratiques, et Suzanne Rosenberg

La matinée

Présentation de la journée et rappel des objectifs :

- expérimenter un travail en collaboration entre professionnels, personnes en situation de précarité, bénévoles, élus ;
- définir ensemble des conditions pour que l'implication des personnes les plus éloignées de la prise de parole produise réellement du changement ;
- partager des expériences de groupes pluriels associant des personnes en situation de pauvreté et/ou de précarité ;
- identifier les problèmes qui se posent lorsqu'il s'agit d'associer les personnes éloignées de la prise de parole ;
- expérimenter des outils et situations permettant de débattre de nos postures et représentations.

Intervention d'ATD Quart Monde :

Cf. Support d'intervention de Florence (Alliée ATD) et Paulette (Militante ATD) –

- [Power point](#)
- [Intervention de Paulette](#)
- [Intervention de Florence](#)

Les questions de la salle suite à l'intervention d'ATD

Pouvons-nous avoir une définition du terme «d'allié » ?

Florence : le terme d'alliance est apparu très tôt au sein du mouvement ATD. L'idée est , quand on n'est pas en situation de pauvreté, de créer une alliance, une profonde solidarité avec d'autres personnes qui sont dans la misère. Être allié, c'est porter dans la société, la situation des personnes en grande pauvreté. Par exemple, dans une école, même si nos enfants ne rencontrent pas de difficulté, c'est être porteur de parole, être préoccupé par les enfants dont les familles sont en situation difficile.

Comment les personnes en situation de pauvreté deviennent elles militante d'ATD ?

Paulette : j'ai rencontré à 12 ans une personne d'ATD, je ne savais pas lire ni écrire, et j'ai appris grâce à elle. Je me suis investie dans son action de bibliothèque de rue. En grandissant j'ai voulu prendre des responsabilités. Je me suis investie dans l'université populaire.

Guy : On devient militant ...tout simplement en adhérant à ATD et en participant régulièrement aux actions.

Quelles sont les évolutions concrètes qu'ATD a obtenu depuis sa création (1957) ?

Le mouvement ATD (avec d'autres!) a participé à plusieurs travaux.

En 1987, un rapport sur la pauvreté a débouché sur la création du RMI en 1988. Même si ce dispositif a été beaucoup critiqué...avant il n'existait rien dans ce domaine.

En 1998, la loi contre les exclusions a débouché ensuite sur la CMU

Loi sur le droit au logement opposable, etc.

Même si dans les faits ces différents textes sont difficiles à appliquer, ils ont le mérite d'exister et permettent de faire évoluer les droits des personnes en grande précarité. Il reste aux associations et aux professionnels à trouver comment les faire appliquer.

Avez vous des instances où les personnes pauvres rencontrent des professionnels qui ont des réponses ?

Dans les co-formations, des personnes en situation de pauvreté rencontrent et travaillent avec des professionnels, avec l'avantage de ne pas les connaître, de ne pas être "dépendants" d'eux, ce qui leur permet de s'exprimer librement et d'aller loin dans l'échange. Il arrive aussi que des personnes aient à rencontrer un professionnel pour leur situation personnelle, et un membre du mouvement va pouvoir aider à ce que cet entretien se passe bien, en le préparant avec la personne (qu'a-t-elle envie de dire au professionnel ?), en assistant à l'entretien si la personne le souhaite pour la rassurer et faciliter sa prise de parole, en en discutant avec elle après, ce qui peut permettre de réexpliquer des choses qui n'auraient pas été comprises, et aussi permettre que la personne puisse ait quelqu'un à qui parler, quand l'entretien a été dur.

Comment créer les conditions pour que les personnes soient moteurs de ses leurs projets et soient volontaires pour être militantes et suivre la co formation ?

La motivation personnelle vient du souhait, de la motivation de changer les choses. Il faut donc montrer que c'est possible. Pour développer cette motivation, cela passe par l'accueil, l'écoute, l'orientation vers...

Au départ comment faites vous pour mobiliser les gens ? Y a t il des différences ville /campagne ?

Cela passe beaucoup par les bibliothèques de rue car le livre est un moyen de prendre contact, de créer un dialogue. On va vers les gens, on les rejoint dans leurs préoccupations. Surtout en ville, car nous ne sommes pas assez nombreux malheureusement.

Comment sont mises en place les co formations ? A l'initiative de qui ?

A la demande d'institutions (ex : INSET d'Angers, Conseil général, ...), et souvent sur un thème particulier (l'école, la parentalité, la santé, ...). Cela demande au préalable la mise en place d'un groupe de pilotage et un engagement de l'institution demandeuse à financer ces co formations et à entendre les résultats de ces co-formations et les changements à conduire.

Sur la phase de co production, comment la parole est portée ? Comment peut elle dépasser le champs de la formation et interpeller le politique ?

À la fin d'une formation, il y a toujours une restitution. D'ailleurs, dans les 4 jours de co formation, la dernière journée est consacrée à cela. Toutes les personnes ayant la responsabilité des décisions sont invitées, dont l'institution qui s'est engagée dans la co formation.

Peut-on définir la notion de pauvreté ?

C'est un sujet très vaste et qui demanderait beaucoup de temps. Nous vous renvoyons au livre (cf. ref ci-après) où vous trouverez le résultat de tout un travail entre universitaires et militants ATD pour définir ce terme.

Le croisement des savoirs et des pratiques : Quand des personnes en situation de pauvreté, des universitaires et des professionnels pensent et se forment ensemble, Ed. De l'Atelier– 15 janvier 2009. Ce livre est disponible en consultation au centre de ressources du Site Percier.

Conclusion

Sans aller forcément vers une co formation. On peut dans sa commune, son quartier, son école, faire émerger une analyse croisée où au départ les professionnels et les habitants s'expriment séparément, afin d'assurer la parole de ceux qui n'ont pas l'habitude de la prendre.

Réflexion collective sur la participation des personnes les plus éloignées de la prise de décision

Les participants à la journée ont été répartis par table « entre pairs » (professionnels cadres, professionnels de terrain, responsable et bénévoles associatifs, habitants, étudiants, ...).

Chaque table a mené une réflexion collective autour des deux questions suivantes :

Faire participer les personnes les plus éloignées de la prise de décision au changement des politiques publiques :

- * Quels sont les problèmes ?
- * Qu'est ce que cela apporte ?

Le point de vue des bénévoles associatifs

Quel sont les problèmes ?	Qu'est ce que cela apporte ?
Manque d'espaces de rencontre où les habitants peuvent prendre la parole librement Dans les maisons de quartier, c'est toujours les mêmes qui parlent Manque d'éducation et de pratique à la communication Les démarches participatives lancées par les élus sont souvent inadaptées : manque de compétences de leur part, ou manque de volonté.	Rééquilibrage entre les pouvoirs ascendant et descendant Réappropriation de l'espoir de changement Ramener le climat de confiance entre tous, une reconnaissance des uns et des autres. Faire connaître les initiatives de participation pour s'appuyer sur les initiatives qui marchent et les solutions qui existent. Proposer des politiques publiques plus pertinentes,

Le financement institutionnel des associations leur enlève de la liberté de parole et d'action On ne parle que des problèmes et pas des solutions Les personnes bénéficiaires sont considérées uniquement comme des assistées et non comme étant partie prenante de la solution.	efficaces et qui limitent le gaspillage et la perte d'énergie.
--	--

Le point de vue des professionnels de terrain

Quel sont les problèmes ?	Qu'est ce que cela apporte ?
Perte de crédibilité lorsque la prise de parole n'est pas suivie d'effets/ de faits. Perte de confiance, démobilité, repli Les professionnels et les élus ont des difficultés à se remettre en question, à recevoir les critiques à partager le pouvoir Risque d'instrumentalisation de la parole des personnes. Manque de pratique et de savoir faire des professionnels et des élus quant à la démarche participative.	Meilleure connaissance des besoins et des problématiques des personnes et des professionnels qui les accompagnent par : les institutions les pouvoirs publics Meilleure cohérence entre les besoins exprimés et les politiques mises en œuvre Un espoir de changement , redonner foi en les politiques
Représentation de chacun/ Incompréhension (vocabulaire technique) Temps d'accueil trop court/ Gérer l'urgence en fonction des temps de chacun et dans un espace différent Problème de sensibilisation /Posture/savoir être « Masturbation intellectuelle » sans réponses concrètes ou trop éloignée de la décision. Manque de moyens humains et financiers Ne faire que de la participation des habitants dans les institutions et et ne pas faire se déplacer les institutions et les élus vers ces habitants au cœur même de leur lieu de vie (en dehors des périodes électorales).	Écouter, entendre, les expert d'usage/ ouverture du regard Prise de confiance / Auto estime Réponses concrètes Réciprocité Co-construction Cohérence du projet Évolution du cadre législatif, des procédures. Connaissance du fonctionnement des institutions
Évaluer si la parole est pertinente et représentative Risque de récupération politique	Adapter les politiques aux réalités de terrain Faire évoluer les représentations Susciter les débats de société pacifier les relations et créer du lien réduire les inégalités sociales et permettre des avancées sociales Rendre les gens acteurs Adéquation de la réponse apportée

Le point de vue des habitants / usagers

Quel sont les problèmes ?	Qu'est ce que cela apporte ?
Les financements : - Institutions : local, mise à disposition de personnels - habitants : compensation (défraiement, repas)	Meilleure connaissance de la réalité du lieu de vie Propositions visant à aboutir à des actions concrètes Simplification, éclaircissement des textes de loi pour

- Mauvaise communication à cause du jargon professionnel Processus de préparation (temps, « psychologie » pour les habitants)	plus compréhension : pour une meilleure connaissance de leurs droits et une meilleure participation. L'expertise de vie peut permettre de briser les préjugés Élargir les perspectives, les points de vue, les connaissances et les compétences.
--	--

Quel sont les problèmes ?	Qu'est ce que cela apporte ?
<p><i>Pour l'humain</i></p> <p>Manque de contact Manque de communication Dévalorisation de soi ou pudeur Isolement Différence de culture, de religion Manque de motivation personnelle pour s'en sortir</p> <p><i>Pour les structures</i></p> <p>Manque de financements Mauvaise écoute et mauvaise compréhension Déséquilibre des forces en présence trop peu d'employés qualifiés sur la participation</p> <p><i>Pour le projet</i></p> <p>Stagnation et enlisement des projets Non aboutissement du projet Manque de coordination</p>	<p>Écoute, compréhension Humanité Confiance Reconnaissance Respect Soutien / Suivi Meilleure connaissance de la problématique Bien-être</p> <p>Dignité retrouvée Plus de visibilité de notre réalité → un autre regard plus juste sur autrui, entente.</p> <p>Meilleure esquisse du projet Finalité en accord avec les attentes des participants Avancement des projets grâce à une meilleure harmonisation</p>

Le point de vue des étudiants/formateurs

Quel sont les problèmes ?	Qu'est ce que cela apporte ?
Il faut se donner les moyens (connaissance des ressources)	Recueillir les informations fiables des publics concernés Faire émerger des solutions plus adaptées Redéfinir les priorités par rapport aux besoins des territoires Réduire l'écart entre cette population et les pouvoirs publics
Les financements La remise en question des politiques publiques La prise en compte effective des paroles exprimées jusqu'au niveau de décision Manque d'outils adaptés	Se rapprocher des besoins des personnes Apporter un regard différent Amener ses compétences Faire évoluer les lois Redonner de la logique aux politiques publiques Donner une place, une légitimité à ces personnes Changer les pratiques des professionnels et des personnes concernées Changer les représentations.

Le point de vue des cadres/élus/chargés de mission

Quel sont les problèmes ?	Qu'est ce que cela apporte ?
Difficultés de mobilisation de ces personnes	Travail sur les différentes représentations

<p>Sur quels critères mobiliser ces personnes</p> <p>Faiblesse de volonté, de portage politique Gouvernance inadaptée et peu prête à écouter et à intégrer ce public Remise en question de la légitimité de ces personnes à participer</p> <p>Indemnisation financière ou autre des personnes (différence de valeurs de la parole)</p> <p>Difficultés à animer cette participation Difficulté à adapter la posture et le langage Des échelles de temps différentes (temporalité des habitants et agendas politique et institutionnel) Risque de non décision et donc de décrédibilisation de la démarche.</p>	<p>diagnostic partagé rééquilibrage des pouvoirs meilleure prise en compte des besoins et propositions plus adaptées Meilleure connaissance mutuelle des fonctionnements , des contraintes, des logiques institutionnelles Modification de la posture des professionnels Émergence de possibilité de réponses rapides et concrètes....des bonnes surprises Responsabilisation des publics par l'implication.</p>
<p>Bouleversement des fonctionnements, des postures Les limites de la participation → que celle-ci débouche sur des propositions, puis des décisions Risque d'alourdissement La motivation à participer et à prendre la parole La bonne conscience des professionnels Ne pas arriver à se rejoindre...</p>	<p>Changement des fonctionnements, des postures créativité, innovation, propositions diversifiées Prise en compte de la parole de celui qui sait par le vécu Casser les représentation et le monopole des « bien pensant » Savoir se remettre en question Changement des réponses institutionnelles</p>
<p>Difficultés quand les différents niveaux de décision ne sont pas impliqués</p> <p>Assurer une représentativité de la parole</p> <p>Ne pas tenir ses engagements</p> <p>Préjugés, stéréotypes</p>	<p>Connaissance réciproque qui développe une confiance mutuelle</p> <p>Une valorisation de l'individu en tant que citoyen Une co-construction pour apporter une réponse au plus proche des besoins</p> <p>Efficacité et meilleurs résultats des politiques publiques en répondant aux besoins des citoyens. Évolution des représentation et modification des postures Développement du respect mutuel.</p>

Retour de Suzanne Rosenberg sur les questions des groupes

Globalement, on ne remarque pas de contradictions entre les réflexions de chacun des groupes.

En positif, il en ressort que la participation des personnes éloignées de la décisions permet de :

- * mieux identifier les besoins et d'adapter les politiques publiques,
- * changer les représentations des uns et des autres,
- * donner de la place à ces personnes et de les valoriser, de leur permettre de se valoriser,
- * changer les pratiques.

Cela peut aussi permettre de redonner foi en la politique, de changer les lois, d'élargir les perspectives et le champ des possibles.

En négatif, la difficulté est d'être en mesure d'animer cette participation en prenant en compte la parole de chacun tout en assurant que cela débouche sur des changements, pour ne pas décrédibiliser la démarche.

La difficulté est aussi que cette participation des personnes éloignées de la parole publique ne fait pas partie du fonctionnement habituel de nos institutions. En France, cela est quasi anticonstitutionnel puisque nous sommes fondamentalement dans une démocratie représentative.

Pour aller vers cette participation des personnes les plus éloignées de la parole publique, il est nécessaire d'agir sur les différents niveaux de décision.

La question de la représentativité des personnes en situation de pauvreté lorsqu'elles prennent la parole pour agir sur des décisions est un « faux problème » si l'on compare cela aux élus...avec le taux d'abstention actuel. Pour qu'il y ait représentativité, il faut donner les moyens à ceux qui sont éloignés de la parole publique de ne pas parler qu'en leur nom propre, de transformer leur expérience de vie en savoir, en savoir collectif.

Leur rémunération en coformation part de ce principe : comme les professionnels qui sont payés durant leur formation, eux aussi. C'est un moyen pour produire de l'égalité et pour donner de la valeur à leur parole.

Il y a donc une culture à faire évoluer chez les décideurs en mettant en évidence que les habitants sont aussi ressources pour prendre les bonnes décisions.

Enfin, une des difficultés mise en avant est celle de la mobilisation de ces personnes. Si les personnes étaient assurées que leurs paroles seraient entendues, pas forcément traduites en action, mais *a minima* entendues, cela permettrait de mobiliser plus facilement.

Il faut donc veiller à mettre en place toutes ces conditions lorsque l'on souhaite avancer sur la participation des personnes les plus éloignées de la décision, et ce n'est pas facile : les professionnels et les élus pensent sincèrement qu'ils savent écouter les personnes en situation de pauvreté et celles-ci ne se sentent ni comprises, ni reconnues comme partenaires.

L'après-midi

Présentation du réseau ressources sur les démarches participatives

Introduction par Elsa Piou-Illassi et Noëllie Greiveldinger , animatrices du réseau.

Le réseau ressources sur les démarches participatives était composé, en 2013, d'un groupe de professionnels et de bénévoles associatifs. Depuis 2014, des habitants sont venus rejoindre la démarche.

Nous avons choisi de vous présenter le réseau en vous faisant part du travail collectif des professionnels impliqués et des habitants qui les ont rejoints. Ce travail porte sur l'écriture commune d'un texte de présentation du réseau, ainsi que sur les conditions identifiées pour arriver à ce résultat.

Courrier préparé par le réseau pour se présenter :

Le réseau ressources sur les démarches participatives est né d'une volonté et d'un besoin communs de partager des expériences collectives. Il a pour ambition de favoriser la participation de TOUS.

Rejoindre le réseau c'est :

- aider des projets participatifs
- partager des expériences collectives

- rechercher l'implication de tous
- soulever des questions et trouver des solutions ensemble

Il est ouvert aux citoyens, habitants, étudiants, professionnels, élus etc.
qui ont participé ou participent à une expérience collective

D'une manière générale nous pouvons dire qu'il est important de proposer un but concret lorsque nous voulons mener un travail en collaboration. Lors de la rédaction collective du courrier que nous venons de vous lire, la consigne de départ était de préparer un courrier pour présenter globalement la démarche du réseau. Cette consigne n'apparaissait pas concrète au groupe des portes voies (groupe d'habitants). Nous avons donc transformé l'objectif en y incluant une première étape : écrire un courrier d'invitation pour cette journée du 16/12, adressé aux personnes en situation de précarité.

Conditions identifiées pour écrire ensemble :

- simplifier les mots
(pas de termes techniques, pas de jargons)
- simplifier les phrases
(phrases courtes)
- prendre en compte l'avis de chacun
- identifier des éléments concrets
(rester concret)

Le réseau ressources est un lieu où **professionnels, étudiants, formateurs, bénévoles** de l'intervention sociale et éducative peuvent se soutenir, partager leurs questionnements, approfondir leurs réflexions et recherches, expérimenter des méthodologies et outils.

Un lieu ressources où les **usagers de l'intervention sociale et éducative, les habitants, les citoyens** impliqués dans des démarches participatives peuvent se soutenir, partager leurs expériences et questionnements, prendre du recul concernant les démarches dans lesquelles ils sont impliqués, consolider leurs apports et leur position, afin de pouvoir participer à des groupes de travail avec des professionnels.

Un lieu où professionnels, étudiants, formateurs d'une part, usagers et citoyens d'autre part, peuvent croiser leurs savoirs à partir de leurs expériences respectives. Des temps de travail en grand groupe et en petits groupes, ont pour objectif d'identifier ensemble les conditions pour travailler en partenariat.

Le groupe du réseau a préparé trois saynètes, qui illustrent une partie de leur réflexion concernant les conditions pour travailler en partenariat, dans des groupes pluriels...

Nous vous proposons de voir ces trois saynètes, qui seront suivies d'un temps d'échange.

Saynètes 1

Objectif :

Montrer la difficulté pour les « usagers » à prendre la parole.

Scénario :

Les 3 coups

Voix off :

La scène qui va vous être présentée est issue d'une situation vécue.

Quelqu'un qui a des problèmes financiers va voir une assistante sociale pour demander de l'aide. L'entretien a lieu dans une structure sociale, entre une assistante sociale et un usager. Il attend avant de passer dans son bureau. A force d'attendre, cela augmente son stress et ses idées deviennent confuses. Il ne sait pas comment il va expliquer sa situation. Quand le moment du rendez vous arrive, il n'a qu'une envie, c'est de sortir.

ASS et Usager :

L'ASS et un usager terminent un entretien, ils cherchent une date pour un prochain rendez vous.

L'AS : Au suivant !

L'AS : Bonjour. Veuillez vous asseoir. Expliquez-moi ce qui vous amène.

H : Je viens vous voir car, euuu, ... j'ai quelques soucis financiers. C'est très difficile... je ne m'en sors pas...

L'AS : OK, donnez-moi vos justificatifs de ressources et vos charges. Combien êtes-vous dans votre foyer ?

H : Nous sommes ma femme, mes trois enfants et moi.

L'AS : Qu'attendez-vous de moi ?

H : Je n'arrive pas à combler mon découvert, donc je paye beaucoup d'agios.

L'AS : Donnez-moi vos factures et les justificatifs concernant l'ensemble des charges, et les ressources.

L'AS sort sa calculatrice et calcule les plafonds d'aide auxquels la famille pourrait avoir droit.

L'AS : je ne comprends pas, vous n'avez pas droit à une aide, normalement vous devriez vous en sortir. Est-ce qu'il y a eu autre chose ? D'autres dépenses ? Qu'est ce qui s'est passé ?

H : Non, ça va

L'AS : Excusez-moi, mais dans ce cas, je ne peux pas faire grand-chose pour vous. J'ai trop de travail et de gens qui attendent pour vous accorder plus de temps. Au revoir

H : Au revoir

H : (une fois dehors) je n'ai pas réussi à lui parler de mon problème familial. Je dois aider mon enfant. Et ça je ne peux pas lui en parler.

Des fois, on a du mal à exprimer clairement nos idées devant le travailleur social. Souvent, il me demande si j'ai d'autres choses à dire, et je dis « non », car je ne pense qu'à sortir. Une fois dehors, je me dis, mais pourquoi je n'ai pas parlé de ça et de ça.

La famille, c'est difficile d'en parler, on a peur d'être jugé, qu'elle fasse une action qui touche à la famille. On a peur des conséquences possibles.

L'usager reste debout et baisse la tête

Voix off :

Quelles pourraient être les solutions face à ces difficultés ?

- * que le professionnel soit vraiment dans une posture d'accueil même s'il a peu de temps : « Le travailleur social devrait se rendre compte qu'il n'est pas seulement là pour donner de l'argent ou une aide mais pour faire du lien social: donner de la considération, montrer à la personne en détresse qu'on est là, qu'on comprend. On n'est pas obligé de donner une aide à quelqu'un pour faire du social. »
- * avoir un collectif d'usagers ou d'habitants : ne pas être tout seul, être soutenu, avoir un espace pour analyser, être accompagné, avoir un groupe qui aide à s'exprimer devant le professionnel. C'est important pour être « à niveau ».

Saynètes 2

Objectifs

Montrer le décalage entre la demande d'un usager et les réponses

Scénario :

Les 3 coups

Voix off : cette scène montre une situation vécue par un usager dans son parcours d'insertion professionnelle

1. face à un premier conseiller

Pro: - Bonjour, je n'ai pas trop de temps à vous consacrer. Qu'est-ce qui vous amène?

PSP: - Je voudrais travailler et je voudrais aussi une formation si possible.

Pro: - Je peux vous aider mais vous devez vous engager. Vous êtes sur de vouloir travailler?

PSP: - Oui, moi ce que je veux c'est travailler

Pro: - Alors signez ici

(lecture contrat + signature)

Je m'occupe de tout. Si vous n'avez pas de nouvelles de moi dans un mois, rappelez-moi.

Voix off :

Deux mois plus tard, il rencontre un autre conseiller

2. face à un deuxième conseiller

Pro: - Maintenant que vous habitez la région c'est moi qui vous suis. Mais j'ai cherché en vain votre dossier. Il faut retourner voir votre premier conseiller pour qu'il vous le donne.

3. face à l'accueil du 1er endroit

PSP: - Je viens vous voir pour récupérer mon dossier d'accompagnement, qui s'est perdu apparemment.

Pro: - Le conseiller est occupé. Quel est votre numéro d'identifiant?

PSP : - mon numéro est celui-là

Pro: - Oh làlà! Vous devez aller au plus vite à la CAF pour régulariser votre Rsa.

PSP: - Et mon dossier d'accompagnement?

Pro: - Ah oui, mais là non: allez à la CAF.

4. A la CAF

PSP: - je viens pour régler mes problèmes de Rsa

Pro: - Désolé, mais aujourd'hui les bureaux sont fermés. Je ne peux rien faire pour vous et en plus aujourd'hui on n'a pas d'ordinateur. Vous pouvez aller sur la borne à l'entrée.

PSP: - Où est mon dossier?

Pros tous ensemble : - Mais où est ce dossier?

Voix off :

Les solutions possibles à ces difficultés :

Avoir un référent unique : le fait d'avoir plusieurs conseillers ou interlocuteurs, cela fait perdre du temps

Que le professionnel puisse s'informer auprès de professionnels ressources dans l'institution sur des situations qui lui posent problème, que les professionnels travaillent davantage en réseau

Faire en sorte que le professionnel, y compris à l'accueil, prenne en compte la demande de la personne, comprenne quelle est la demande de la personne. Le professionnel est resté sur sa vision du problème, et pas sur celui de la personne.

Dans le cadre d'une démarche collective, il est également nécessaire de définir ensemble ce que l'on souhaite travailler. En effet, la sollicitation des personnes est souvent issue d'une attente, d'une demande de la part de l'institution ou de la structure qui met en place un groupe d'habitants ou d'usagers. Mais il est essentiel que la

demande et les attentes des habitants ou usagers soient également clarifiées : qu'attendent ils du groupe ? Cela nécessite que la structure soit à même d'ajuster et de négocier ses objectifs de travail.

Saynètes 3

Objectif :

Montrer la nécessité :

- * de définir les objectifs de la participation
- * d'aboutir à quelque chose de concret
- * du rôle de l'animateur dans l'accompagnement d'une parole collective

Scénario :

Les 3 coups

1/ La loi

Une personne qui représente la loi arrive les bras chargés de papiers.

Elle commence à lire un texte de loi (2002 2) sur la participation des personnes.

Les papiers tombent.

Elle part.

2/ Voix off

« Cette scène est inspirée d'une situation réelle. Une structure décide de créer un groupe d'utilisateurs. Le groupe est composé de dix personnes et il y a une animatrice désignée par l'équipe de direction. Les premières rencontres se passent bien, il y a surtout des échanges entre les membres du groupe pour apprendre à se connaître, pour partager leurs impressions par rapport à l'institution. »

entrée des acteurs

3/ Le groupe et l'animatrice

Un groupe de personnes est assis en cercle et discute.

Ils changent de place après chaque passage de panneau.

Panneau qui passe : « 1^{ère} rencontre »

Panneau qui passe : « 2^{ème} rencontre »

Panneau qui passe : « 3^{ème} rencontre »

A la 3^{ème} rencontre, un monsieur se lève brusquement en disant :

« c'est très bien de se réunir ici, tout le monde est très sympa. Mais si c'est juste pour parler, je m'en vais ! »

Les membres du groupe se regardent en silence. L'animatrice ne sait plus quoi dire. Puis, elle dit :

« Je ne comprends pas. Asseyez vous et expliquez nous.. »

Le monsieur, qui reste debout :

« Ce n'est pas la peine de continuer s'il n'y a pas de décision. Si on discute sans rien de concret au bout »

Animatrice :

« Mais vous êtes en train de faire des propositions concernant l'accueil, par exemple. J'écris toutes vos remarques et vos propositions et je transmets le rapport à la direction. »

Le monsieur :

« Et elle est où, la personne qui décide ? Si on ne rencontre pas la personne qui dirige ça ne sert à rien ! Donnez-moi son numéro de bureau, c'est à l'étage ? Donnez moi son numéro de bureau et je vais aller lui parler ! »

Animatrice :

« Ah, non, vous n'y allez pas ! Je vais avoir des ennuis et ça ne servira à rien parce que tout le monde va

s'énerver... Si vous voulez je peux faire ce que je fais avec toutes vos propositions : je la transmets au directeur. »

Le monsieur s'assied:

« D'accord, vous lui dites que nous demandons à le voir. »

Animatrice :

« Tout le monde est d'accord ? »

Une dame :

« ça servira à quelque chose ? Votre directeur, il mettra notre proposition dans un tiroir, il aura peur de venir, il ne voudra jamais! Et puis il s'en fiche de tout ça, il est trop occupé pour perdre son temps avec des gens pauvres. »

Animatrice :

« Je peux vous dire que le directeur soutient ce projet et qu'il lit tous les compte-rendu de nos réunions. Je ne peux pas vous dire ce qu'il va décider, s'il viendra ou pas. Je peux juste m'engager à lui transmettre votre demande de le rencontrer. »

Une dame :

« ok , mais c'est lui qui vient ici, sur notre territoire. Et il faudrait qu'il accepte de nous écouter ! »

Voix off

Quelques semaines plus tard, le groupe prépare la rencontre, fait le point sur les questions à soulever. L'animatrice prévoit avec le directeur qu'il arrive une fois que le groupe est prêt. Il arrive à l'heure. Chacun se présente brièvement.

Le directeur : (il reste debout, l'animatrice se lève et est debout à côté de lui)

« Bonjour, je suis content d'être parmi vous et je tiens à vous dire que j'apprécie le travail rigoureux que vous faites depuis quelques semaines. Vous avez fait des propositions très intéressantes pour l'institution.

Une dame :

» Est-ce que vous comptez faire certaines choses que nous avons proposé ? »

Le directeur :

»Laissez-moi vous expliquer comment cela fonctionne »

Voix off : Il parle longuement de l'institution, des projets en cours. Les personnes l'écoutent respectueusement. Le temps passe et le directeur parle toujours. On voit les membres du groupe se décomposer progressivement et s'avachir sur leurs tables...

L'animatrice :

»Excusez moi de vous interrompre monsieur, mais cette rencontre est très importante aussi pour les personnes du groupe et elles avaient préparé des interventions pour votre venue, des choses qu'elles veulent vous dire. Si vous le voulez bien, je vous propose de les écouter à tour de rôle puis vous aurez l'occasion d'échanger à nouveau.

Le directeur, qui s'arrête :

»Mais bien sur. Je vous écoute.

Voix off : Les personnes expliquent une par une ce qu'elles avaient préparé, puis il y a une discussion.

Une dame dit :

» Pouvez vous nous dire si ça va continuer ? S'il va y avoir une suite à tout ça ? Il faudrait que ça ne reste pas une expérience isolée, mais que ça continue, avec plus de personnes.

Le directeur :

» Je crois que c'est possible. En tout cas je suis convaincu par votre travail et je vais soutenir cette idée qu'il y ait des comités d'usagers dans l'institution. Je peux vous dire qu'il y a déjà des propositions que vous avez faites qui sont réalisées ou qui vont l'être.

Voix off

Au travers de cette scène, nous avons voulu mettre en question :

- * comment on adapte un texte de loi à une réalité.
- * le pouvoir d'agir des personnes, mythe ou réalité ?
- * la participation : pourquoi ?

Quelles sont les conditions, quelles solutions seraient possibles :

1/ Définir ensemble pourquoi on fait participer les personnes. Quel est le sens de la participation ? quels sont les objectifs de la participation ? S'agit-il d'une participation alibi ? contrainte ? souhaitée ? dans quel but ?

2/ Un groupe met du temps à se constituer, à ce qu'un lien de confiance se crée dans le groupe, à se connaître, à être force de proposition sur des sujets collectifs. Il ne faut pas aller trop vite.

3/ La nécessité d'aboutir à quelque chose de concret : l'importance de savoir ce qui peut découler des rencontres, montrer au fur et à mesure au groupe quelles sont les avancées en lien avec leur travail, importance de pouvoir échanger en direct avec les décideurs

4/ le rôle de l'animateur est à prendre en compte : dans la scène, il a évolué dans la manière dont il prend en compte la demande des personnes. Il passe du rôle d'intermédiaire entre le groupe et la direction, au rôle d'accompagner la construction d'une parole collective de la part du groupe.

Conditions repérées liées à l'animation d'un groupe pluriel : retour sur l'expérience du réseau

Elsa Piou Illiassi et Noellie Greiveldinger

Dans la dernière saynète qui vous a été proposée, un groupe d'usagers est sollicité. Pour aller plus loin dans la démarche de participation, un groupe d'usagers et un groupe de professionnels pourraient être constitués pour croiser leurs regards et travailler ensemble sur une question et la recherche de solutions. Cela a été expérimenté par le PRDS. Le groupe a vécu ce croisement comme étant plus productif.

Nous avons travaillé cette année à l'application d'une démarche de croisement des savoirs (qui s'inspire à la fois d'expériences menées par ATD, des universitaires, des sociologues, des personnes en situation de pauvreté... cette démarche est définie par un collectif)

Il ne s'agit pas d'une méthode mais d'une démarche, inspirée d'un travail de recherche, qui permet de croiser différents savoirs, dont celui de personnes en situation de précarité, et qui vise à permettre leur expression, dans les meilleures conditions possibles. L'objectif est de travailler sur des améliorations / changements, à partir d'une réelle mise en débat.

Il ne s'agit pas de convaincre mais de prendre en compte les divers points de vue.

Il y a nécessité de prévoir des temps séparés et des temps collectifs, de prendre en compte la dynamique de groupe : dans notre cas, il y avait un collectif de professionnels déjà existant, ce qui a posé la nécessité d'en créer un second, un groupe d'habitants, pour permettre une réelle interaction.

C'est un point qui a pu faire débat au sein du groupe.

Cela nous a semblé nécessaire pour :

- * Laisser à chacun le temps de la réflexion
- * Que l'expression soit collective et construite et non spontanée et individuelle
- * Dans l'échange spontané, il y a le risque, pour les personnes les moins habituées à la prise de parole de rapidement perdre leur idée, d'adopter le discours de l'autre, ce qui limite l'intérêt de l'échange.

Ainsi, lorsque les échanges deviennent spontanés, il se peut que les habitants se trouvent "hapés" par les préoccupations des professionnels. Un membre du groupe d'habitants a dit « pour prendre la parole, librement, on ne peut pas s'embarrasser des financements et de l'institution, des contraintes ». Les habitants risquent en effet de se retrouver perdus dans l'échange, de ne plus pouvoir y contribuer.

Ce qui est important et a aussi été relevé par le groupe :

- L'animation pour donner un cadre, permettre l'expression de chacun
- La nécessité de réadapter les objectifs du réseau en fonction des attentes du 1^{er} et du 2^{ème} groupe.
- La posture d'écoute de part et d'autre
- La nécessité du soutien de l'institution pour les professionnels engagés.

Les ateliers

L'ensemble des ateliers visent après mise en situation, à définir quelles pourraient être les conditions pour travailler en partenariat, garantir un meilleur échange entre professionnels et habitants.

Atelier 1 : Croiser nos représentations et les prendre en compte

Déroulé de l'atelier :

Constitution dans l'atelier de plusieurs sous groupes (1 ou 2 de professionnels et 1 d'habitants)

Présentation du thème : « ce que nous devons changer et faire changer sur le territoire de Perpignan »

Chaque sous groupe prépare un dessin sur ce que lui évoque le thème

- Chaque sous groupe indique ce qu'il comprend et ne comprend pas dans le dessin de l'autre.
- Puis chaque sous-groupe précise ce qu'il a voulu représenter
- Débriefing sur la façon dont chacun a vécu l'atelier et comment il a pu être entendu / écouté
- Définition d'une ou deux conditions sur le travail en partenariat et accord sur les conditions à restituer et sur un / des porte parole

Les conditions

L'objectif partagé autour de la réalisation du dessin a permis d'avoir un langage commun. Toutefois certains ont été bloqués par ce mode d'expression qu'il maîtrise peu.

Le fait de ne pas pouvoir parler a créé une connivence au sein du groupe, aussi de la frustration, mais surtout d'être beaucoup plus dans l'observation et la recherche de compréhension.

La reformulation a fait apparaître des quiproquo, et a permis finalement de libérer la parole pour arriver à identifier des préoccupations communes.

→ il est donc bien nécessaire d'organiser ces échanges entre habitants et professionnels (lieux, cadre, animateurs, ...), de proposer plusieurs modes d'expressions pour n'exclure personne/ pour parler de façon plus authentique .

→ il est nécessaire d'avoir la volonté d'être dans une écoute bienveillante, de vérifier l'intention de l'autre

→ il faut déboucher sur une action concrète après les débats (formuler des propositions).

Atelier 2 : Écouter et communiquer avec l'autre

Déroulé de l'atelier :

- * Introduction de l'atelier
- * Proposition de jeux autour de la communication
- * Conclusion suite à chacun des jeux
- * Débriefing sur la façon dont chacun a vécu l'atelier et comment il a pu être entendu / écouté, a pu participer au projet
- * Définition d'une ou deux conditions sur le travail en partenariat et accord sur les conditions à restituer et sur un / des porte parole

Les jeux

1) Je juge, tu juges

Objectif :

Prendre conscience de nos jugements

Faire la différence entre jugement et observation.

Organisation

1 feuille par personne avec des phrases (ci dessous) afin d'échanger avec le groupe pour arriver à faire la différence entre les phrases « observation » et les phrases « jugement » :

Extrait d'un outil « Génération Médiateur » (Cathy Vinas)

Khaled est un intello

Mes parents sont vraiment cool

Ce prof est injuste

Cet élève répond sans hésiter quand un prof l'interroge

...

Ceux qui le souhaitent lisent la phrase et disent s'ils pensent que c'est un jugement ou une observation.

L'animateur confirme ou infirme.

A la fin, on cherche ensemble pourquoi c'est l'un ou l'autre. Ce qui nous permet de les différencier.

Conclusion du groupe :

L'observation est un fait, une description la plupart du temps

Le jugement est une interprétation des faits, le plus souvent des phrases courtes.

2) Jeu : J'écoute

Objectifs :

Prendre conscience des signes non verbaux d'une écoute attentive ou d'une non écoute.

Organisation :

On sépare le groupe en deux dans deux lieux différents.

La consigne pour le groupe A : vous racontez à la personne qui est assise en face de vous une petite histoire (inventée ou pas).

La consigne pour le groupe B : mettez deux chaise l'une en face de l'autre quand le groupe A rentre, se mettre par deux et écouter dans un premier temps. Au signal, cessez d'écouter attentivement en contrant des signes discret de non attention.

Conclusion du groupe

Cet exercice a révélé pour les personnes qui racontaient, qu'il était difficile de parler quand la personne en face ne répond pas : il y a un sentiment de malaise. Certains ont essayé de trouver un point commun pour échanger et lancer la discussion (l'impression de ne pas être écouté est difficile).

Certain ont évoqué une montée de colère.

Pour les personnes qui écoutaient , cet exercice était difficile, l'application de la consigne était vécue comme une frustration et on finissait par arriver à un silence gênant.

Le regard, la posture avaient un rôle important. La déstabilisation de l'un était communicative chez l'autre.

Le groupe évoque que savoir écouter prend de l'importance, notamment dans le non verbal, le visuel, la posture est un support important dans la relation d'écoute.

3) Jeu : La reformulation

Objectifs :

Clarifier ce qu'on entend

Faire attention aux malentendus.

Organisation

Les participants sont en cercle,

un va expliquer quelque chose à un autre du cercle celui qu'il veut , ce dernier va répondre « si j'ai bien compris » et essayer de reformuler. L'autre personne dira si cela lui convient ou si elle précise quelque chose et ainsi de suite .

Conclusion du groupe

Un exemple concret, un cas de violence à l'accueil d'une administration, joué par un des participants a permis de comprendre l'importance de la reformulation.

La reformulation a permis :

- le soulagement d'être compris
- de reconnaître sa colère ou celle de l'autre.
- De créer un lien dans la communication et apaise les tensions de chacun

Les conditions

Que reprenez-vous comme condition qui permettent un meilleur échange entre usagers et professionnels ?

Accueil, convivialité et sourire !

Prendre le temps

Accorder de l'importance aux aspects matériels (aménagement, mobilier, ambiance conviviale...).

Appliquer la communication non violente

Comportement, langage corporel adapté)

Écoute active : être attentif à la parole de l'autre,

Respect, discrétion et confidentialité

Reconnaissance des sentiments exprimés sans jugement

Analyse du besoin par la reformulation et en rassurant

Valider la reformulation : accord sur le besoin, et l'orientation.

Savoir se détacher, ne pas prendre les choses pour soi, adapter sa posture et son langage corporel et verbal

Atelier 3 : Construire un projet ensemble

Déroulé de l'atelier :

- * Introduction de l'atelier
- * Présentation du thème : Un service public (la poste) rencontre des difficultés lors des moments d'accueil (mécontentements, attentes, réactions violentes). Il y a beaucoup de monde dans la salle d'attente, les personnes qui attendent sont mécontentes et se plaignent. Les professionnels sont stressés. Le responsable (chef) demande à ses équipes : comment améliorer la situation, en associant les personnes mécontentes ? Un petit groupe de professionnels et d'usagers qui veulent bien aider se met en place et travaille sur : que pouvons-nous proposer pour associer les gens à l'amélioration du service ?
- * Constitution de deux sous-groupes pluriels
- * Chaque sous-groupe présente à l'autre sous-groupe ce qu'il a préparé (ses propositions pour travailler sur l'amélioration du service)
- * Mise en discussion par l'autre sous-groupe.
- * Débriefing sur la façon dont chacun a vécu l'atelier et comment il a pu être entendu / écouté, a pu participer au projet
- * Définition d'une ou deux conditions sur le travail en partenariat et accord sur les conditions à restituer et sur un / des porte-parole

Les conditions : quelles sont les conditions pour construire un projet ensemble, entre habitants et professionnels ?

Consigne simple pour un travail collectif

Consigne claire sur le temps

Importance d'avoir un animateur dans le groupe pour :

-oser arrêter et cadrer tous les professionnels

-Creuser les propositions

-Aller chercher la parole de tous

S'écouter

Reformuler

Vérifier régulièrement que chacun se comprend

Ne pas laisser la parole à une seule personne

Avoir de bonnes conditions matérielles

En cas de conflit/violence, ne pas se réunir à chaud

Des temps de travail en groupe de pairs, avant de se confronter.

Nécessaire « accroche » pour élargir le cercle des habitants volontaires (questionnaires, moment festif, ...)

Faire émerger la parole des habitants, sans être dans le schéma : les professionnels proposent, les habitants donnent leur avis sur ces propositions.

Se rendre disponible et adapter le projet en fonction des temporalités de chacun (celle des habitants, celle des professionnels).

Avoir de l'empathie, rechercher la compréhension réciproque

Identifier quelqu'un pour cadrer la démarche dès le départ.

Repositionner chacun dans son rôle : même s'il peut y avoir de l'empathie, un intérêt à se mettre « à la place de l'autre » pour mieux le comprendre, au final, le professionnel doit reprendre sa place, en fonction de ses responsabilités et missions spécifiques.

Déboucher sur des choses concrètes et sur des perspectives où on se dit qu'il y a un champ des possibles (laisser penser que l'on reste dans l'utopie ne permet pas de mobiliser sur la mise en œuvre du projet).

Conclusion de la journée

Retour de Suzanne sur la journée

Encore une fois, comme à chaque fois que je viens assister à une manifestation organisée par le PRDS, j'ai trouvé cette journée formidable : Le programme était riche et divers, mais grâce à la qualité de l'organisation, notamment au nombre de personnes qui ont prêté main forte, il n'est jamais apparu comme trop lourd ; donc, bravo aux organisatrices et aux intervenantes d'ATD. La richesse a également été apportée par les participants ; c'est une ambiance que je ne trouve nulle part ailleurs : à la fois une bonne volonté pour faire les exercices proposés et une créativité dans les réponses apportées.

Une telle journée ouvre des perspectives et donne confiance dans le futur.

Temps de l'engagement :

Chaque participant prend 5 minutes pour remplir une fiche sur l'engagement qu'il souhaiterait prendre, en fonction de ce qu'il retient de la journée, ce qui fait sens pour lui et correspond à ce qu'il a la possibilité de faire (ex. : défendre une idée au sein de sa structure, présenter une expérience à d'autres personnes, etc.). L'engagement est mis dans une enveloppe qu'il écrit à son nom et adresse. L'engagement lui sera transmis par voie postale dans le courant du 1^{er} trimestre 2015.

Par table : les participants remplissent deux fiches et les mettent dans des enveloppes :

fiche 1 : évaluation de la journée

fiche 2 : mes souhaits d'implication

Suite au dépouillement des « fiche 1 », nous pouvons mettre en évidence les points forts et les points faibles de la journée, selon les participants.

Points forts :

- L'organisation, la gestion du temps, le travail ensemble
- Tous les temps du matin, organisation originale
- Diversité et multiplicité des intervenants
- Des échanges intéressants à développer, tant sur les pratiques que sur les représentations et les suites à donner.
Apports d'informations et d'outils/techniques pouvant être reproduits.
- Travail de groupe de l'après-midi.
- Rencontre d'autres professionnels
- Entendre la parole des usagers, entendre leur expertise
- Travaux de groupes de l'après-midi très instructifs
- Découvrir la méthodologie de la démarche participative
- Organisation d'ateliers. Représentation avec jeux de rôles (saynettes...)
- Temps d'échanges et de paroles
- Découverte du croisement des savoirs
- Super organisation
- Bon repas
- Ambiance générale très agréable
- Très riche en tout
- Enfin, une démarche participative !
- Rencontres, réseau, information aussi sur ressources ATD, atelier de croisement des savoirs (malgré les consignes)
- Intéressant et voir si c'est possible, pour nous, professionnels, de transposer certaines de vos méthodes à notre public
- Interaction de la journée
- Le cadrage de l'animation et de la journée
- La présentation de l'anonymat professionnel, bénévole et social
- La participation des 3 rendue possible
- L'élaboration et la recherche commune des outils

Les points faibles ou à améliorer :

- Donner la parole aux usagers ou bénévoles qui auraient des propositions concrètes à proposer au public
- Peu de bénévoles et associations : manque de communication, volonté de ne pas les voir venir, volonté de leur part de ne pas venir ?
- Nécessité de plus de temps pour les ateliers de l'après-midi (mais forme très intéressante)
- Ateliers de l'après-midi trop courts par rapport aux thèmes abordés.
- Manque de temps pour développer davantage
- Un peu de longueur sur le matin, manque de communication et de participation autour de la table, groupe déjà constitué
- Choix du thème pour les ateliers (notamment sur « les représentations » : thème Perpignan)
- Avoir des micros sans fil pour la salle, car on n'entend pas les personnes qui prennent la parole
- Manque de temps pour les saynettes

- Peu de monde
- Il aurait peut-être fallu présenter chaque table par couleur et peut-être permettre à chaque personne de se présenter personnellement ainsi que sa structure afin d'améliorer le travail en réseau au quotidien afin de répondre le plus précisément aux usagers
- Trop court, manque de temps

Présentation des suites :

Dans le prolongement de cette journée, le PRDS accompagne différents projets :

- * les suites des travaux pour le réseau ressources : poursuivre les échanges d'expérience autour des projets et démarches participatives des uns et des autres, élargir le réseau, rédiger une charte sur les conditions pour travailler en partenariat entre professionnels et personnes en situation de précarité ou habitants. Préparation d'une journée d'étude pour décembre 2015 sur la question de la participation des élus.
- * préparation d'une journée d'étude sur l'insertion socioprofessionnelle : pour préparer cette journée, il est prévu de constituer un groupe pluriel : personnes en situation d'insertion et professionnels
- * la mise en place, de façon expérimentale, d'une démarche de croisement des savoirs et des pratiques en formation initiale avec les étudiants de l'IRTS en 2nde année de formation et un groupe de personnes en situation de précarité (printemps 2015)
- * l'organisation d'une co-formation par le croisement des savoirs et des pratiques, un partenariat entre le PRDS et ATD Quart Monde, qui aura lieu en octobre 2015. A destination des professionnels du champ social et des institutions impliquées : Conseil Général, CAF, Mairie de Perpignan, Préfecture, PMCA, etc. Le thème sera affiné avec les institutions, mais concernerait a priori la lutte contre la pauvreté.
- * le PRDS a également été retenu dans le cadre d'une bourse nationale sur la participation des habitants pour accompagner la mise en place de Conseils citoyens dans le cadre du contrat ville. Cet accompagnement est en lien avec la journée d'aujourd'hui, puisqu'il porte sur la participation des habitants des quartiers prioritaires à la définition, mise en place et évaluation du contrat de ville...