

Sondage sur la participation par la FEANTSA et OSW



La participation des personnes sans domicile dans les processus de prise de décision ayant un impact sur les services qu'elles utilisent :

Vue d'ensemble sur les pratiques de participation des usagers mises en œuvre par les prestataires de services en Europe

CE RAPPORT BÉNÉFICIE DU SOUTIEN FINANCIER DE L'UNION EUROPÉENNE (EQUAL ET FSE)



La photo sur la couverture du rapport vient de l'organisation greque "Klimaka".

Note de synthèse

CONTEXTE:

Dans le cadre de son programme "TMD London" (Tackling Multiple Disadvantage in London by Improving Employability), l'organisation OSW a contacté la FEANTSA en vue d'effectuer un sondage sur les pratiques de participation parmi ses membres. Le but de cet audit était d'obtenir une vue d'ensemble de la participation à travers l'Europe; d'identifier des bonnes pratiques ou des pratiques innovatrices dans ce secteur; d'examiner les avis, les approches et les préoccupations prédominantes en relation au thème de la participation des usagers auprès des prestataires de services pour les sans-abri ; d'identifier les barrières à la participation communes. À cet effet, un questionnaire spécifique a été envoyé aux organismes membre de la FEANTSA. Le questionnaire était délibérément général et basé sur une large compréhension du concept de participation, afin de couvrir le large éventail d'expériences que constituent les différents procédés de participation des usagers parmi les membres de la FEANTSA. Trente-six réponses ont été reçues, sur un total de seize Etats membres de l'Union européenne, incluant trois des nouveaux Etats membres. Ci-dessous un résumé des résultats:

La participation des usagers à travers l'UE:

La constatation probablement la plus importante qui ressort de ce questionnaire est le crédit et le fort soutien dont jouit le principe de participation des usagers auprès des prestataires de services pour personnes sans domicile à travers l'UE. À l'exception d'un prestataire de services portugais travaillant avec des immigrés sans domicile d'Europe orientale, tous les organismes qui ont répondu essaient de favoriser la participation dans leurs structures.

(Dans le cas spécifique de cette seule organisation, le fait de travailler avec des immigrés sur une relation à court terme et dans une situation d'urgence, avec tout ce que cela implique en termes de langue et de barrières culturelles, la participation n'était pas vraiment réalisable. Cependant, même cette organisation tente de consulter ses usagers afin de répondre plus efficacement à leurs besoins.)

La plupart des organisations ayant répondu au questionnaire ont décrit la participation comme un élément inhérent et essentiel dans l'approche, la philosophie et la "culture" de leur organisation. Plusieurs de ces prestataires de services estiment que l'implication des usagers est un élément fondamental du procédé de réintégration sociale, et que, en tant que tel, il constitue une partie centrale de leur travail.

Les formes et les perceptions de la participation changent. Cependant, certaines constantes dans l'approche semblent fréquentes et partagées:

- La participation active des personnes sans domicile dans la conception et l'exécution de leur plan de soin et de réintégration est absolument fondamentale pour son succès. C'est un principe que presque tous les prestataires de services à travers l'UE essaient de mettre en application.
- La participation sous forme de rencontres des usagers ou de réunions avec les usagers, est présente sous une forme ou l'autre dans presque toutes les organisations qui ont répondu. Il peut s'agir de:
 - réunions des résidents pour les projets résidentiels
 - assemblées périodiques en vue de consultation sur un sujet spécifique
 - groupes de discussion informels
 - groupes de travail relatifs à un projet
 - rencontres formelles entre usagers et représentants administratifs.
- Là où il y a une obligation statutaire d'appliquer des principes de participation il y existe souvent une structure plus formelle - comme un conseil - qui est le centre principal des activités dans ce domaine. C'est le cas en France, au Danemark, aux Pays-Bas et en Hongrie. Cependant, les organismes de ces pays ont déclaré que leur soutien au principe de participation était antérieur à l'obligation légale, et que d'autres pratiques informelles continuent également.
- Dans deux pays uniquement, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, l'on trouve un exemple de pratique prenant en compte une quelconque implication des usagers dans le recrutement de personnel. Ce concept a été souligné par deux organisations seulement.

- La consultation sous forme de questionnaire de satisfaction et les boîtes de suggestions sont une manière répandue de recueillir l'opinion des usagers dans ce secteur.
- Il y a quelques exemples de participation des personnes sans domicile les impliquant dans des projets de recherche liés aux services qu'elles emploient.
- La mise en œuvre de la participation à travers la transmission aux usagers de la responsabilité d'une partie de la gestion et du fonctionnement des services est une chose pratiquée par certaines des organisations qui ont répondu.
- La participation par la formation et les échanges sur ce thème a également été mentionnée par certaines organisations. Généralement, de tels échanges envisagent la prise en compte de l'apport des usagers.

Avantages:

Toutes les organisations qui ont répondu étaient très positives concernant les avantages de la participation des usagers. Bien qu'elle ait eu un plus grand impact pour certains services et certaines manières de travailler que pour d'autres, tous ont estimé que les avantages globaux étaient indéniables.

- Presque toutes les organisations sondées ont affirmé que la participation des usagers dans la conception et l'organisation des services impliquait comme résultat qu'ils soient plus efficaces, plus ciblés et plus utiles. (94.4%).
- La satisfaction du personnel (13.9%) et celle des usagers (83.3%) sont mentionnées également comme étant l'un des résultats.
- Beaucoup de services ont estimé qu'une plus grande confiance, empowerment et qu'un investissement personnel dans des processus décisionnels étaient quelques-uns des avantages positifs pour les usagers résultant de la participation (58.3%).
- Quelques organismes ont estimé que "le rafraîchissement" des perceptions des usagers et le rapport à eux-mêmes étaient parmi les avantages positifs pour les prestataires de services (19.4%).
- Certains ont estimé que la participation était une étape positive et essentielle vers la réintégration sociale (19.44%).

Barrières et pièges:

La plupart des organisations ont reconnu que le fait de mettre en place une réelle participation des sans-abri dans les structures de leur organisation peut s'avérer une tâche difficile et que de trop grandes attentes peuvent constituer un obstacle.

- Beaucoup d'organisations mentionnent la dépendance et la maladie comme une barrière à la participation efficace des personnes sans domicile (22.22 %).
- Elles mettent également en lumière qu'étant donné l'état de fragilité et de vulnérabilité de nombreux usagers, l'implication en termes de responsabilité et de rôle actif dans le service n'est pas vraiment envisageable (25 %).
- Certaines organisations ont mis en garde contre la frustration et "la récupération" des réunions participatives par le personnel comme étant un piège à éviter. La patience et le temps sont de mise si l'on veut que la participation des usagers soit réelle (13.9 %).
- Quelques organisations ont estimé que des considérations pratiques de temps et d'argent les empêchaient de mettre en œuvre tout ce qu'elles souhaitaient (13.9 %).
- Beaucoup d'organisations ont estimé qu'il y avait une contradiction problématique entre l'implication étroite des personnes sans domicile dans le fonctionnement des services d'une part, et le souhait qu'elles puissent quitter rapidement le service et y passer le moins de temps possible d'autre part. (22.2%)

Conclusions

Les membres de la FEANTSA qui ont répondu estiment qu'une bonne participation était un aspect essentiel de leur travail, que beaucoup (80.6%) projettent de continuer à développer et dans lequel ils entendent s'investir à l'avenir. Pour certains, c'était un élément relativement nouveau dans leur travail (16.7%), en particulier sous forme de réunions avec les usagers et de consultations. Cependant, il est évident que la participation est désormais un principe clairement établi et une pratique parmi beaucoup de prestataires de service à travers les quinze Etats Membres qui ont répondu positivement à ce questionnaire. Nous pouvons donc conclure que les avantages l'emportent largement sur les difficultés rencontrées. La participation des usagers a même été insérée dans la loi en Hongrie, au Danemark, en France et aux Pays-Bas.

Le manque de réponses par des membres de la FEANTSA en Autriche, en Finlande, en Lettonie, en Lituanie, en Pologne, en Slovaquie, à Malte et en Slovénie est majoritairement dû aux barrières linguistiques (le questionnaire était disponible en français et en anglais et les membres de la FEANTSA en Espagne et en Hongrie l'ont traduit à leur propre initiative) et au manque de temps et de ressources à consacrer à un tel travail supplémentaire. On ne devrait pas déduire automatiquement que ces organisations et ces pays n'ont pas d'expérience, ou aucun intérêt en la matière, puisque de fait, certains membres de la FEANTSA n'ayant pas répondu sont connus pour être actifs dans le domaine de la participation des usagers. Cependant, ce rapport offre une vue d'ensemble uniquement dans ces seize pays qui ont répondu.

Les personnes interrogées ont également exprimé un intérêt à recevoir le rapport et à en savoir davantage sur ce qui se fait dans d'autres pays. Quelques organisations ont estimé qu'il s'agissait d'un bon moment pour traiter ce thème, étant donné que dans certains pays une obligation statutaire en matière de participation des usagers est susceptible d'être mise en place à l'avenir.

TABLE DES MATIERES

4

Résumé	2
Contexte	6
La FEANTSA	6
OSW et la TMD London	6
Objectifs du sondage sur la participation des usagers	6
Elaboration du questionnaire	7
Qui a répondu?	7
Qui n'a pas répondu?	7
Interprétations du concept de participation et buts sous-jacents	9
Les niveaux de la participation	9
Les définitions de la participation	9
Une manière efficace d'améliorer la qualité du service: une compréhension pratique de la participation	9
Promouvoir la démocratie, la citoyenneté et le développement: une compréhension morale et basée sur les droits humains	10
Différentes formes de participation	11
Pratiques universelles	11
Rencontres d'usagers de services dans des projets résidentiels et des centres de jour	11
Assemblées périodiques en vue de consultation sur des sujets spécifiques	12
Réunions formelles entre les usagers et les représentants administratifs	12
Groupes informels de discussion et groupes de travail relatifs à un projet	12
Participation parallèle: consultation par des questionnaires	13
Participation à travers la délégation de responsabilités d'une partie des aspects pratiques du service aux usagers	13
Participation à travers l'organisation de formations et d'échanges sur ce thème	13
Les bénéfices de la participation	14
La participation comme un aspect de la manière de travailler - un pas vers la réintégration sociale	14
Amélioration des services: satisfaction du personnel et des usagers	14
Légitimité politique de l'organisation	15
Briser les barrières et "rafraîchir" les perceptions	15

Barrières et pièges	16
Attentes excessives	16
Considérations pragmatiques: santé, dépendance et séjours à court terme	16
“Prise de contrôle” de la participation	16
Barrières pratiques	17
Contradiction problématique entre l’implication et l’exigence de quitter le service	17
Quelques pratiques innovatrices à la loupe	18
Espagne: Associació Rauxa – formation des usagers en vue de rejoindre le personnel	18
Pays Bas et Danemark: participation de personnes sans domicile et d’anciens sans domicile dans l’élaboration de politiques	18
Recherche par les pairs au Royaume-uni et en Irlande	20
Réseau de participation en Allemagne: l’Initiative pour usagers de services fédéraux - Die Bundesbetroffeneninitiative (BBI)	21
CONCLUSIONS	23
Annexe 1: questionnaire sur la participation	25
Annexe 2: organisations ayant répondu au questionnaire	30

Contexte

6

Ce rapport a été réalisé par l'O.N.G. européenne FEANTSA, sur demande de l'organisation membre britannique OSW, au nom du partenariat EQUAL coordonné par OSW "Tackling Multiple Disadvantage in London by improving Employability" (TMD London). Ce projet recouvre différentes questions liées à l'employabilité et au fait de faciliter l'accès et le retour au marché du travail des personnes défavorisées. Il est financé par EQUAL et par le Fonds social européen.

La FEANTSA

La FEANTSA est la Fédération européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-abri. Organisation non gouvernementale européenne fondée en 1989, elle est composée de plus de 90 organisations établies dans 24 Etats membres de l'Union européenne, ainsi que quelques membres correspondants dans d'autres pays. Les membres de la FEANTSA sont des organisations non gouvernementales qui fournissent un large éventail de services aux sans-abri, y compris en matière de logement et d'aide sociale. OSW est un adhérent de la FEANTSA.

La FEANTSA est le seul réseau européen majeur qui se concentre exclusivement sur le sans-abrisme au niveau européen. La FEANTSA reçoit le soutien financier de la Commission européenne pour la réalisation de ses activités et travaille en relation étroite avec les institutions européennes.

OSW et la TMD London

L'OSW - "Off the Streets and into Work" ("de la rue à l'emploi") est une association caritative nationale britannique, qui soutient les personnes sans domicile ou à risque de le devenir en les aidant à échapper à la pauvreté et de l'exclusion. Son objectif est d'aider les personnes sans domicile à engager une démarche vers l'acquisition de nouvelles compétences augmentant leurs chances d'être employées, en développant la gamme de

qualifications et de compétences qui leur permettront de rejoindre le marché du travail.

L'organisation OSW fonctionne comme un réseau, basé sur le rapport entre une petite équipe centrale et un groupe plus large d'agences adhérentes, qui participent et contribuent au programme de l'OSW de multitude de façons.

Objectifs du sondage sur la participation des usagers

L'OSW est résolument en faveur d'une approche participative dans le dispositif de service et estime que la participation est un élément essentiel pour surmonter l'exclusion et encourager l'acquisition de compétence en vue d'augmenter leurs chances d'être employées. En fait, le soutien à des pratiques de participation renforcée dans le dispositif de service est répandu au Royaume-Uni, ce qui fait que d'autres considèrent ce pays à l'avant-garde en la matière *. L'OSW désire se faire une idée plus précise sur ce que sont les opinions et les pratiques relatives à la participation des usagers de services dans les autres pays de l'UE.

Dans le cadre du projet, ce sondage sur la participation aide le TMD London Development Partnership à établir un niveau de référence de la participation à travers les Etats Membres de l'UE. Il sert à identifier les pratiques existantes (bonnes ou émergentes) et à identifier les barrières, les questions, les politiques ou les préoccupations susceptibles d'empêcher la prise en considération ou la mise en pratique d'une approche participative auprès des organisations. Ce sondage implique également que les progrès accomplis à partir du niveau de référence pourront être mesurés à travers l'évaluation finale et formelle du programme EQUAL, qui sera effectuée par des experts indépendants en 2007.

La FEANTSA s'est également chaudement félicité de l'initiative d'établir une vue d'ensemble des pratiques de

* L'ONG irlandaise Simon Communities of Ireland a précisé dans sa réponse au questionnaire sur la participation que les progrès effectués dans ce domaine ont été fortement influencés par les pratiques au Royaume-Uni.

participation des usagers à travers l'Europe. Au cours de ces dernières années, les membres de la FEANTSA ont de plus en plus exprimé leur attachement à l'approche participative et ont récemment invité la FEANTSA à se concentrer plus étroitement sur ce thème au sein de sa propre structure. Le fait d'entreprendre cette étude s'est avéré être une première étape précieuse vers une approche claire et structurée, en vue de faire de la participation un élément central du travail de la FEANTSA. Il a permis de mettre en valeur ce que les membres de la FEANTSA estiment être le potentiel et les points forts de l'approche participative, ainsi que les pratiques couronnées de succès dans ce domaine, mais aussi les barrières et pièges qui risquent d'entraver une "bonne" participation.

Élaboration du questionnaire

Il a été décidé que la consultation au moyen d'un questionnaire serait la manière la plus utile de recueillir l'information pour un sondage sur la participation. On a estimé qu'un mélange de questions ouvertes et fermées serait la meilleure formule, étant donné que la structure commune des questions fermées permet un certain degré de comparaison alors que les questions ouvertes permettent un espace pour la description des différentes formes et approches.

Le questionnaire a également nécessité la proposition d'une certaine notion commune du concept de participation comme base de réponse. La FEANTSA et l'OSW ont les deux estimé qu'il était important de ne pas fournir une définition imposée avec le questionnaire, qui aurait d'emblée exclu d'autres approches et pratiques potentiellement intéressantes et pertinentes. Il a été décidé de proposer aux personnes interrogées de définir la participation comme étant "l'implication des personnes sans-abri dans les processus de prise de décision ayant un impact sur les services qu'elles utilisent", sans la développer davantage. Ainsi, les personnes ayant répondu avaient l'opportunité de l'interpréter en conformité avec leurs propres expériences dans ce domaine. Le questionnaire final contenait huit questions et est disponible en **annexe 1** de ce rapport.

Qui a répondu?

Le questionnaire a été envoyé à quatre-vingt-dix organisations, toutes actives dans le secteur de la fourniture de services aux personnes sans domicile. Nous avons reçu trente-six réponses provenant de seize Etats membres de l'UE. Si ce taux de réponse peut, à première vue, sembler décevant, nous devons considérer que dans beaucoup de pays, les organisations membres de la FEANTSA sont représentés par une organisation faitière ("umbrella organisation") qui est en mesure de donner une réponse couvrant la région ou le pays dans son ensemble. De plus, dans beaucoup de pays, les réseaux de grande envergure ont l'habitude de présenter une vue d'ensemble de la situation, et les organisations plus petites peuvent choisir d'être représentés dans la réponse des réseaux, plutôt que de répondre individuellement. Ceci signifie que les réponses peuvent être considérées comme fournissant une bonne vue d'ensemble et représentative, en dépit du taux de réponse qui n'est pas particulièrement important.

Des organisations faitières ont répondu au questionnaire dans les pays suivants: en Belgique (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk est une organisation flamande); en France (FNARS, FAPIL et Habitat et Humanisme sont trois organisations nationales); en Italie (FIOpsd est l'organisation italienne nationale); en Allemagne (BAGW est une organisation nationale); et au Luxembourg (Caritas Luxembourg est le réseau des organisations Caritas au Luxembourg et est le seul membre de la FEANTSA dans ce pays).

Les seize pays sont les suivants: la Belgique, la République tchèque, le Danemark, l'Estonie, la France, l'Allemagne, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas, l'Espagne, la Suède et le Royaume-Uni. Une liste complète des organisations qui ont répondu au questionnaire dans ces pays se trouve en **annexe 2** à la fin de ce dossier.

Qui n'a pas répondu ?

Aucune réponse n'a été reçue des membres de la FEANTSA basés en Autriche, Finlande, Lettonie, Lituanie, Pologne, Slovaquie, Malte et en Slovaquie.

8

Un des facteurs principaux sous-jacent qui explique le taux de réponse relativement faible est la barrière linguistique. Le questionnaire a été envoyé en français et en anglais, et grâce aux efforts des membres de la FEANTSA, une version espagnole et hongroise ont été également élaborées. Les réponses reflètent cet élément (10 du Royaume-Uni et d'Irlande, 3 de grandes organisations ("umbrella organisations") en France, 3 de Hongrie et 4 d'Espagne) l'avantage de recevoir le questionnaire dans la langue du pays a signifié que les réponses étaient souvent plus détaillées et développées que celles de ceux forcés de répondre dans une langue étrangère.

Le manque de réponse par des membres de la FEANTSA d'Autriche, de Finlande, de Lettonie, de Lituanie, de Pologne, de Slovaquie, de Malte et de Slovénie peut être en grande partie expliquée par ce fait. Les membres de la FEANTSA qui ont été contactés officieusement pour savoir pour quelle raison ils n'avaient pas répondu, soulignent le manque de temps et de ressources. Ils ont précisé qu'il était difficile pour eux de trouver le temps de s'asseoir et de travailler sur un document dans une langue étrangère, alors qu'ils étaient accaparés par d'autres préoccupations urgentes dans leur travail quotidien. La concentration des plus bas taux de retour dans les nouveaux pays membres est également une observation intéressante qui s'explique par le fait que ces organisations ne sont des membres de la FEANTSA que depuis octobre 2004 et qu'elles ne prennent un rôle actif en son sein que progressivement.

Ainsi le manque de réponses ne devrait pas automatiquement laisser supposer que ces organisations et ces pays n'ont aucune expérience dans l'implication des usagers ou qu'ils n'ont pas d'intérêt dans ce sens. Certains membres de la FEANTSA n'ayant pas répondu au questionnaire sont connus pour être actif dans ce domaine.

Cependant, à la lumière du manque de réponses dans certains pays, ce rapport offre une vue d'ensemble de la participation des usagers uniquement dans les seize pays qui ont répondu au questionnaire.

Interprétations du concept de participation et buts sous-jacents

- *Une manière efficace d'améliorer la qualité du service: une compréhension pratique de la participation*
- *Promouvoir la démocratie, la citoyenneté et le développement: une compréhension morale et basée sur les droits*

Les niveaux de la participation

La conclusion la plus importante qui ait émergé des réponses est probablement qu'il existe un fort soutien et une réelle confiance dans le principe de participation des usagers parmi les prestataires de service pour personnes sans domicile à travers l'Union européenne. Le questionnaire a permis de mettre en évidence des niveaux d'implication presque uniformément élevés. À la seule exception d'un prestataire de service portugais travaillant avec des réfugiés sans domicile originaires d'Europe de l'est, toutes les associations qui ont répondu tentent de favoriser l'implication des usagers dans leurs structures.

(Dans le cas de cette seule organisation, le fait de travailler avec des réfugiés à court terme, avec tout ce que cela implique en termes de difficultés liées à la langue et de barrières culturelles, et qui plus est dans une situation d'urgence, rendaient difficile la mise en œuvre d'une réelle participation. Cependant, cette organisation aussi cherche à consulter étroitement ses usagers afin de répondre plus efficacement à leurs besoins). Plusieurs organisations sondées ont décrit la participation des usagers comme étant un élément inhérent et essentiel de leur approche.

Les définitions de la participation

En fait, très peu des répondants au questionnaire possèdent une définition officielle du concept d'implication. Dans les pays où il existe une obligation statutaire à pratiquer la participation des usagers, les sondés ont estimé que la participation pouvait être définie, d'une manière

rigide, en termes d'observation de ces engagements officiels, mais ils ont indiqué par ailleurs que leur propre définition allait bien au-delà du cadre légal. Ainsi aux Pays-Bas et en Hongrie par exemple, la participation peut se réaliser à travers la mise en place de conseils ou de forums des usagers, mais en réalité les prestataires de service partagent également des conceptions plus philosophiques et basées sur les droits des usagers, ainsi que les vues pratiques détaillées ci-dessous. Les différentes manières de concevoir la participation sont examinés séparément ci-dessous à des fins de clarté; dans beaucoup de cas cependant, les organisations qui ont répondu au questionnaire adhèrent tant à une acception pratique qu'à une définition éthique de la participation.

Une manière efficace d'améliorer la qualité du service: une compréhension pratique de la participation

La manière dont la participation est perçue dans de nombreuses organisations sondées était ancrée dans la conviction que l'implication étroite des usagers et leur coopération avait comme conséquence une meilleure prestation de services. La participation est ainsi considérée en termes pratiques comme étant l'implication des usagers dans la conception et l'organisation des services. En accédant à une meilleure compréhension des besoins des utilisateurs, ils sont en mesure de mieux y répondre. De nombreux sondés ont souligné le fait que les personnes sans domicile doivent participer à la planification et à la mise en œuvre de leur propre plan de développement et de réintégration, s'ils veulent les voir réussir. Quelques répondants ont mis en évidence le fait que promouvoir l'implication permet d'améliorer les relations entre le personnel et les usagers, et que cette pratique est très positive dans le sens où les usagers ont le sentiment d'avoir leur mot à dire en ce qui concerne la manière dont les services sont proposés, car ils se sentent impliqués. L'organisation Armada Spasy de la

République tchèque, explique que “ la participation fait que l’on évalue le service comme étant de haute qualité. Cela signifie que l’usager peut participer au développement des services à un niveau pratique” .

10

Certains organisations ont décrit leur compréhension de la participation, comme embrassant non seulement l’implication des utilisateurs de service dans la conception et l’organisation des services, mais également dans la provision de service (suite à une formation ou dans un cadre de soutien). D’une certaine manière, cette conception combine une approche très pratique mue par la nécessité avec une approche basée sur les valeurs. La fourniture ou la gestion des services par les usagers peut améliorer la qualité et permettre un bon fonctionnement des services, mais cela rend également nécessaire un travail substantiel de la part du personnel, qui se charge de la formation et du cadre de soutien qui rend tout cela possible. Cela se justifie par la conviction que le fait de déléguer la fourniture des services à leurs usagers est la façon la plus vraie et la plus démocratique pour s’engager dans la participation et que c’est une étape essentielle vers la réinsertion. Cela peut prendre toutefois des formes très pratiques et banales: l’association française Habitat et Humanisme a illustré comment les usagers de ses services résidentiels sont impliqués dans des tournantes de nettoyage, dans la préparation des repas, dans la permanence nocturne, etc. – bien que toujours dans un cadre d’appui.

Promouvoir la démocratie, la citoyenneté et le développement: une compréhension morale et basée sur les droits humains

Certaines associations ayant répondu au questionnaire décrivent la participation comme une partie fondamentale de la philosophie et de la culture de leur organisation. Ainsi l’amélioration des services grâce à l’implication des usagers pourrait être considéré un effet souhaitable, mais secondaire; et le but principal étant de faire participer les personnes sans domicile dans la prise de décision et de leur donner un rôle actif afin de commencer à contrer les effets de leur marginalisation du

processus de prise de décision et de citoyenneté dans la société. Ainsi l’organisation Nuovo Albergo Popolare en Italie, par exemple, a organisé le fonctionnement entier de ses services à partir de ce principe et voit ses services comme l’incarnation d’un “ type de citoyenneté proactive pour ces personnes qui avaient l’habitude d’être marginalisées ” . Cette interprétation du concept de participation est fortement basée sur les droits – le droit des personnes sans domicile à être impliquées dans l’organisation des services – mais représente aussi le souhait de leur donner l’opportunité d’exercer leurs droits en tant que citoyens dans la société. Il peut s’agir d’une tentative de donner un sens à cette période dans la vie de l’usager de services et de mettre en évidence l’importance d’être présent là où se prennent les décisions. La participation devient alors une partie essentielle de la réinsertion sociale.

Cette conception de la participation est également et de façon consciente une conception centrée sur l’individu. En promouvant l’implication, les prestataires de service essaient activement de passer de la notion d’usagers en tant que “ personnes ayant des besoins ” à celle d’usagers comme étant ressource et acteurs. Elle part du principe que les usagers sont les acteurs principaux de leur situation et qu’ils sont également des acteurs principaux dans la recherche de solutions. L’armée du Salut hongroise explique que la participation dans ses structures est un reflet de la conviction chrétienne fondamentale que le monde ne peut être changé que par ceux qui eux-mêmes sont transformés (par la grâce de Dieu), ainsi le changement doit commencer par la personne elle-même. Tandis que l’organisation Centrum voor Dienstverlening aux Pays-Bas perçoit les usagers comme un “ miroir ” (i.e. reflétant la qualité) et en tant que “ partenaires associés ” (i.e. des partenaires ayant le même poids et ce dans tous les processus en relation avec le service presté).

Tandis que la compréhension de la participation varie quelque peu et que les objectifs qu’elle sous-tend peuvent être différents, les formes prises par la participation tendent, néanmoins, à être tout à fait semblables d’un pays à l’autre, comme nous le verrons dans la prochaine section.

Différentes formes de participation

Pratiques universelles

Quelques manières de mettre en œuvre la participation étaient communes à la vaste majorité des sondés. Les prestataires de service établis partout dans l'UE ont souligné que leur expérience était que la participation des personnes sans domicile dans la conception et la mise en œuvre de leur prise en charge et de leur plan de réinsertion est absolument fondamentale à leur succès. C'est un principe que presque tous les prestataires de service tentent de mettre en pratique autant que possible. Dans certains cas, comme dans l'organisation FILOS en Espagne, des réunions individuelles entre usager et travailleur social, et de temps à autre une rencontre avec un autre représentant du personnel, constituent des forums pour une consultation générale et un feedback sur la qualité des services et la satisfaction de l'utilisateur à ce propos. Dans pratiquement toutes les organisations ayant répondu au questionnaire il existe une participation sous la forme rencontres de ou avec les usagers. La forme que ces réunions prennent peut varier légèrement d'une organisation à l'autre, selon la nature du projet ou du service et selon les objectifs de la rencontre. Ci-dessous, nous examinerons quelques exemples répandus.

Rencontres d'usagers de services dans des projets résidentiels et des centres de jour

Lorsque les usagers sont domiciliés dans une structure donnée, la participation prend souvent la forme de rencontres de résidents. De coutume, celles-ci sont organisées sur base régulière et récurrente. Des réunions semblables ont lieu dans les centres de jour, bien que la participation soit moins importante et que la fréquentation des usagers connaisse une certaine rotation. Les réponses au questionnaire semblaient indiquer que de telles réunions sont plus fréquentes dans des projets plus petits, quand les résidents sont très impliqués dans la

gestion journalière. Les rencontres, qui sont généralement hebdomadaires, ont pour objet de mettre en évidence les problèmes et de les régler rapidement, ils permettent aussi de planifier la gestion journalière des tâches et de la vie en commun. Ce genre de rencontre a été cité en exemple par un refuge pour femmes en Hongrie, un petit projet de recyclage géré par les usagers au sein de l'organisation Klimaka en Grèce, un projet résidentiel géré par Habitat et Humanisme en France ainsi que dans le cadre de la gestion d'appartements par Arrels Fundacio en Espagne.

Dans des projets et des refuges plus grands, il semblerait que les rencontres soit plus souvent mensuelles ou même trimestrielles. De même, ces réunions peuvent porter sur des problèmes pratiques dans le service. Souvent, les rencontres cherchent également à consulter et à impliquer les usagers dans le développement d'activités de loisir ou de projets culturels. Des refuges et des centres plus grands en Estonie, au Luxembourg, aux Pays Bas, au Danemark et d'autres ont décrit des rencontres de ce type. Un des exemples cités concerne notamment la France. Au sein de l'organisation faîtière nationale FNARS, il existe dans la plupart des services à grande échelle un "Conseil de vie sociale". La France est l'un des pays sondés où le fait de créer des mécanismes permettant l'implication des usagers de services est une obligation statutaire. Fait inhabituel, la loi ne prévoit pas une forme définie de participation. Le Conseil de vie sociale est une pratique largement répandue, bien que souvent combiné avec d'autres formes de participation. Il s'agit d'une assemblée générale de tous les résidents qui souhaitent y être présents. Dans la pratique, la tendance veut qu'environ soixante pour cent des résidents participent, alors que les autres sont souvent dans un état de confusion et de vulnérabilité qui rend impossible leur participation. Le Conseil se réunit tous les trimestres. Le président et le secrétaire du Conseil sont élus par les résidents, en général au cours d'un scrutin secret. L'organisation est représentée par le directeur,

mais les travailleurs sociaux, un représentant élu du personnel ainsi qu'un administrateur bénévole sont également présents. Cependant, le Conseil n'est pas une structure décisionnelle et n'exerce pas de contrôle sur le fonctionnement de l'organisation. Il s'agit avant tout d'un forum de discussion et d'échange. On y examine les questions liées aux services fournis, au bâtiment, aux règles régissant les services et la maison, quelle est le rapport entre personnes et structures, aux loisirs et aux activités culturelles, etc. Le Conseil est régi par des règles : les intervenants doivent demander la parole et ne sont pas autorisés à utiliser cet espace pour régler des affaires privées ou traiter des conflits personnels. L'ordre du jour est distribué huit jours à l'avance et tous les résidents peuvent ajouter des points. Un compte-rendu des réunions est également conservé. Ces dernières se terminent par un verre à la cafétéria. Le fonctionnement du Conseil est évalué tous les ans.

Assemblées périodiques en vue d'une consultation sur des sujets spécifiques

De la même qu'il existe des rencontres régulières, beaucoup d'organisations possèdent un système de convocation de réunions en cas de problème. Au niveau le plus simple, beaucoup d'organismes ont déclaré que les usagers avaient la possibilité d'approcher le directeur et de se réunir pour résoudre des problèmes spécifiques. C'est le cas par exemple dans la Kofoed's School au Danemark. On peut trouver des procédures plus formelles pour l'organisation de réunions suite à une plainte spécifique dans les pays où la participation des usagers est une obligation statutaire. Ainsi, en Hongrie, les répondants ont expliqué qu'il existe un organe appelé "Forum de défense et de plaider" qui doit être mis en place par les prestataires de services. Il s'agit d'un organe représentatif disposant de certains pouvoirs dans la prise de décision. Il se réunit généralement une fois par trimestre, mais il y a un procédé qui veut qu'une réunion du Forum doive être convoquée dans les trente jours suivant la plainte d'un usager. Le Forum se compose de deux usagers de services, d'un parent d'utilisateur, d'une personne du personnel et d'une personne qui représente l'organisation ou l'établissement assignée

par le directeur. Ce Forum peut se prononcer sur services fournis. Il peut également discuter des plaintes, ainsi que définir et instaurer des mesures qui seront adoptées en vue d'apporter une réponse à la plainte examinée.

Réunions formelles entre les usagers et les représentants administratifs

Le "Forum de défense et de plaider" hongrois décrit ci-dessus, est une exemple de réunion formelle entre usagers et représentants administratifs, bien qu'elle ait lieu autant dans des circonstances ordinaires qu'exceptionnelles. Des mécanismes semblables existent ailleurs, même s'il n'y a pas la possibilité de convoquer une assemblée ad hoc en vue de débattre des plaintes. Dans d'autres pays, des délégations représentent les usagers de services lors des réunions administratives de l'organisation. Dans l'organisation St Mungo au Royaume-Uni, il existe différents groupes d'intérêt d'usagers sur des questions spécifiques qui contribuent au dialogue avec la structure administrative de l'organisation dans les différents domaines.

Aux Pays Bas, les organisations possèdent un "Conseil d'usagers" qui se penche tout au long de l'année sur des questions relatives à la satisfaction des usagers, l'efficacité des services, etc. et qui rencontre régulièrement l'administration.

Groupes informels de discussion et groupes de travail relatifs à un projet

La plupart des organisations mentionnent l'existence d'un système de rencontres informelles mis en place afin de permettre aux usagers de partager et d'échanger leurs idées sur les thèmes qu'ils désirent aborder. Il arrive qu'en présence d'une bonne dynamique de groupe ces derniers évoluent et se transforment en une sorte de groupe de travail travaillant à un projet spécifique. Parmi les exemples cités, un groupe de la Kofoed's School au Danemark qui, avec la coopération du personnel, a travaillé à la création d'un journal de rue. Dans l'organisation française Habitat et Humanisme, un groupe dirigé par des usagers a organisé un tournoi du football entre différentes associations

de la ville. Plusieurs organisations ont également mentionné l'interaction entre les groupes impliquant des usagers et les médias, sur des sujets liés à leur situation et aux services dont ils disposent. Ceci a été souligné par des organisations aux Pays Bas, au Danemark, en Espagne et en Grèce.

Participation parallèle: consultation par des questionnaires

La consultation sous forme de questionnaires de satisfaction et de boîtes à suggestions est une manière très répandue de recueillir l'avis des usagers. Plusieurs prestataires de services ayant répondu au sondage demandent à tous les usagers de compléter un questionnaire d'évaluation avant de quitter le service. D'autres services distribuent de temps à autres des questionnaires d'évaluation à tous les usagers présent à ce moment-là. Ceux-ci sont employés comme une ressource pour développer et améliorer le service. Les services en France et au Royaume-Uni disposent souvent d'une boîte à suggestions ou d'un cahier où les usagers peuvent glisser leurs suggestions de même que leurs plaintes. Celles-ci peuvent alors être discutées lors des réunions avec des usagers du service.

Participation à travers la délégation de responsabilités d'une partie des aspects pratiques du service aux usagers

Cette pratique a été mentionnée dans la section précédente concernant les différentes notions de participation. Ce principe est appliqué dans certaines des organisations qui ont répondu au sondage, et dont la nature des services permet sa mise en pratique. Le but est de créer un lien de propriété, d'implication et de permettre l'épanouissement des compétences (empowerment) des usagers à travers leur implication en tant qu'acteurs au sein du service. Des organisations en France, en Espagne et au Royaume-Uni ont mis en relief leur pratique d'implication des usagers de leurs services dans des fonctions pratiques, telles que le nettoyage, la cuisine, le transport etc., et ce souvent sur base volontaire.

Participation à travers l'organisation de formations et d'échanges sur ce thème

L'organisation belge Steunpunt Algemeen Welzijnswerk propose une formation sur la participation des usagers aux organismes qui font partie de son réseau. Cette expérience a rencontré un succès certain, suivi d'échanges utiles sur ce thème. En France aussi, des échanges au niveau national et régional sur le thème de la participation ont lieu entre les associations du réseau de la FNARS. Les associations illustrent les pratiques qui ont réussi en faisant habituellement intervenir également les usagers lors de leur présentation et de la discussion qui s'en suit. Ces échanges sont également considérés comme fructueux par les associations composant le réseau. Au Royaume-Uni l'organisation Groundswell, qui favorise et développe des initiatives d'entraide et d'autonomisation pour personnes sans domicile propose aux organismes intéressés une formation sur le thème de la participation efficace. Une autre organisation ayant répondu, St Mungo's, a tiré bénéfice de cette formation et a trouvé qu'elle constituait une manière positive d'évoluer vers une bonne participation dans ses propres structures.

Dans cette section, nous avons tenté de fournir une vue d'ensemble des pratiques de participation des usagers les plus communes et répandues parmi les organisations ayant répondu au questionnaire. Il y avait cependant également quelques pratiques innovatrices qui n'entraient pas dans ce cadre général. Celles-ci Parmi celles-ci, on pouvait trouver la "recherche par les pairs", qui se base sur le principe de la recherche sur le thème de l'exclusion liée au logement de la part des personnes sans domicile elles-mêmes; l'implication des personnes sans domicile dans la prise de décisions politiques au niveau local grâce à la mise en place de structures participatives; la formation de personnes sans domicile en vue de leur permettre de devenir des prestataires de services au sein du service et la création d'un réseau d'usagers qui travaille en côte à côte avec d'autres prestataires de services. Ces différents exemples seront exposés en détail dans la section finale intitulée "Pratiques innovatrices à la loupe".

Les bénéfices de la participation

14

La participation comme un aspect de la manière de travailler - un pas vers la réintégration sociale

Toutes les organisations qui ont répondu au questionnaire étaient très positives concernant l'impact de la participation des usagers. Bien qu'appliquer une "bonne" participation ne soit pas toujours facile, en lisant les réponses au questionnaire le sentiment était que la mise en place de structures de participation était perçue comme d'une grande aide, puisque cela répond à un besoin dont les prestataires de services sont de plus en plus conscients. Dans ces organisations, la nécessité d'impliquer les usagers dans la conception et la mise en œuvre des services était perçue depuis longtemps, et voir ce projet prendre forme a été quelque chose de très satisfaisant, bien que ce processus ne se fasse pas toujours sans heurt. Comme indiqué par l'organisation St Mungo's au Royaume-Uni: " Nous avons longtemps eu la volonté de nous engager dans cet aspect de notre travail. La barrière principale que nous avons toujours rencontrée était de ne pas savoir comment le faire de façon efficace". De même, en Irlande l'organisation Simon Communities of Ireland est en train d'acquiescer un savoir-faire dans ce domaine, puisque c'est un aspect qui manque actuellement dans leurs services et qu'ils désirent consolider à l'avenir. En France, la FNARS a expliqué que, bien que la loi adoptée en 2002 ait établi la participation comme étant un engagement statutaire, plusieurs des pratiques dans ce secteur étaient antérieures à la loi parce que la " participation fait partie des objectifs et de la raison d'être de l'organisation: c'est-à-dire la réinsertion sociale". Le même sentiment était évoqué dans l'organisation danoise SBS §94 Samarbejdende boformer efter servilovens, qui, en décrivant pourquoi ils s'étaient engagés dans la participation des usagers, a affirmé: " nous trouvons moralement correct de le faire. Si nous voulons une solution viable il est absolument nécessaire de faire participer les usagers ". Le fait que la majorité des personnes interrogées ont mentionné l'influence de leurs usagers

comme étant l'une des raisons qui les ont poussés à mettre en œuvre la participation au sein de leur organisation illustre bien la conviction que l'implication des usagers devrait être un aspect de leur manière de travailler. Elles avaient le sentiment profond que la valeur fondamentale de la participation réside dans le fait qu'elle représente une étape positive vers la réintégration sociale.

Amélioration des services: satisfaction du personnel et des usagers

Bien que la participation ait plus d'impact sur les services et les manières de travailler de certaines organisations que sur d'autres, toutes ont estimé que globalement les avantages étaient indéniables. Presque toutes les organisations sondées ont affirmé que le résultat de la participation des usagers dans la conception et la mise en œuvre des services était des services plus efficaces, plus ciblés et utiles. Les répondants ont souligné que la participation a permis une meilleure compréhension des besoins réels des usagers de services, leur permettant ainsi d'y répondre d'une manière ciblée et réaliste. L'organisation Caritas au Luxembourg a également souligné le fait que " le point de vue des usagers au sujet du fonctionnement et des objectifs des services diverge parfois énormément de l'objectif et du fonctionnement officiel (i.e. du point de vue du personnel ou de l'organisation en tant que tout) ".

La satisfaction du personnel et des usagers est également un résultat de la participation. Les usagers trouvent généralement les services de meilleure qualité quand ils ont été impliqués dans leur formulation en réponse à leurs besoins et priorités. Beaucoup de prestataires de service ont estimé que parmi les conséquences positives de la participation des usagers il importait de mentionner plus de confiance, une plus grande autonomie et un plus grand investissement personnel dans les processus décisionnels. Ce qui à son tour a permis une amélioration des relations entre le personnel et les usagers.

Légitimité politique de l'organisation

Les prestataires de services en Allemagne, en Italie et aux Pays Bas ont souligné tout particulièrement que l'un des résultats positifs de la participation était une plus grande légitimité politique de leur organisation. Généralement, les organisations sondées ont estimé que les stratégies de plaidoyer politiques et les contacts avec les médias avaient davantage de possibilités de succès lorsqu'elles se basent sur la participation.

15

Briser les barrières et "rafraîchir" les perceptions

Certains organismes ayant répondu au questionnaire ont décrit comment le fait de s'engager dans la participation les a forcés à revoir certaines de leurs perceptions, conscientes ou inconscientes. Très simplement, plusieurs organisations ont fait référence à l'importance de voir les personnes sans domicile comme étant des adultes. Elles ont également mentionné leur changement de perspective qui leur a permis de considérer les personnes sans domicile comme des partenaires et comme des acteurs de leur propre situation. Tous ont estimé que c'était un changement très positif.

Barrières et pièges

Bien que toutes les organisations aient chaleureusement accueilli les avantages de la participation des usagers, promouvoir leur implication est un processus qui ne s'est jamais fait sans heurt et sans problèmes. Dans beaucoup de cas, ces problèmes ou barrières peuvent être continus.

Attentes excessives

La plupart des associations ont reconnu que la mise en place d'une vraie implication des personnes sans domicile dans les structures de leur organisation peut s'avérer une tâche difficile et des attentes trop élevées peuvent devenir des barrières. Beaucoup d'organisations préviennent qu'au début, favoriser la participation peut ressembler à un combat, d'autant plus que de nombreux prestataires de service peuvent avoir l'impression que les usagers ne désirent pas participer et ressentir de la déception parce que les réunions ne rencontrent initialement pas de succès. L'organisation belge Steunpunt Algemeen Welzijnswerk a également mis en garde contre le fait de rendre les procédures de participation trop formelles et compliquées, ce qui risque d'intimider les usagers et provoquer leur désintérêt. Au Royaume-Uni, Groundswell a précisé que "parfois les usagers de services perdent leurs illusions s'ils ont le sentiment que les gestes offerts prennent des allures de témoignage". Par conséquent, il est évident que des attentes excessives, en particulier au début du processus, risquent d'être un réel écueil pour l'implication.

Considérations pragmatiques: santé, dépendance et séjours à court terme

Plusieurs des organismes ayant répondu au questionnaire ont mentionné la dépendance et la maladie comme étant une barrière à la participation efficace des personnes sans domicile. Les problèmes de santé mentale ainsi que les problèmes comportementaux liés à

l'usage de stupéfiants peuvent simplement signifier que la participation n'est pas une alternative possible. L'état de fragilité et de vulnérabilité de beaucoup d'usagers de service peut signifier qu'assumer un rôle actif et des responsabilités dans le service va au-delà de leurs capacités, du moins pendant un certain laps de temps. De même, peut-être n'ont-ils pas assez confiance pour tenir ce genre de rôle actif. Ces éléments constituent un problème pour toutes les formes de participation, qu'il s'agisse de réunions, de questionnaires ou l'implication dans des projets ou le fonctionnement du service. Le fait que beaucoup d'organismes n'offrent que des services à court terme est également une barrière pour certains types de participation. En effet, il n'y a guère de temps pour s'engager dans les différentes formes de participation décrites dans ce rapport. De fait, les services à court terme qui ont contribué à ce sondage tendent à se limiter au système de questionnaires et de la boîte à suggestions, ainsi qu'à l'implication des personnes sans domicile dans le développement de leur propre plan de vie. Il y a également le fait que les usagers présents dans le service uniquement à court terme peuvent ne pas ressentir le désir ni trouver de réelle motivation à s'impliquer.

"Prise de contrôle" de la participation

Comme il a été mentionné dans la première section ci-dessus, il y a de fortes probabilités à ce que le processus menant à la participation commence lentement et rencontre des difficultés initiales. Quelques organisations ont mentionné la frustration et la "récupération" par le personnel de la gestion des réunions, comme étant des pièges à éviter. Si l'on veut que les usagers s'impliquent, la patience et le temps sont de rigueur. D'autre part, il y a également des organismes qui ont souligné le risque que certains usagers ne "s'emparent" du processus et n'excluent les autres. Alors qu'il est très positif que la participation puisse mettre en valeur les aptitudes de

direction (leadership) de certains usagers, il est important que la domination d'un ou d'un nombre restreint d'usagers ne se fasse aux dépens des autres usagers de services.

Barrières pratiques

Quelques organisations ont estimé que des considérations pratiques liées au temps et à l'argent disponible les empêchaient de faire tout ce qu'elles auraient souhaité dans ce domaine. Elles avaient l'impression qu'il leur était impossible d'étirer davantage leurs ressources pour couvrir les nouvelles activités, et ce malgré leur motivation. Un autre obstacle a été identifié par une seule organisation: en République Tchèque, l'Armada Spasy a indiqué que la participation dans leurs structures est rendue plus difficile du fait de la peur des usagers à formuler des critiques à l'encontre du service. Ils ont expliqué que " dans le concept de rencontrer le directeur, l'on retrouve encore la conviction que si l'on exprime des reproches concernant les services, l'on sera pénalisé d'une façon ou d'une autre. Même si ce n'est pas vrai, c'est ce que nombre d'usagers pensent". Il semblerait que ce problème soit un héritage du régime communiste. Bien que cela n'ait pas été signalé par d'autres organisations sondées, il est probable que ce type spécifique de barrière existe dans un certain nombre d'autres nouveaux Etats membres.

Contradiction problématique entre l'implication et l'exigence de quitter le service

De nombreuses organisations ont mis en lumière leur réserve quant à la participation qui avait été ressentie au fil du temps : à savoir qu'il y a une contradiction problématique entre l'implication étroite des usagers dans le fonctionnement des services d'une part et le souhait de les voir prendre leur vie en main et quitter le service rapidement, d'autre part. Il peut s'agir d'un vrai dilemme, puisque les prestataires de services ne veulent d'aucune manière que la participation ne pousse les usagers à rester dans le service, alors que celui-ci n'a pour vocation, après-tout, que d'être un lieu de transition.

Quelques pratiques innovatrices à la loupe

18

Espagne: Associació Rauxa – formation des usagers en vue de rejoindre le personnel

L'Associació RAUXA est une organisation sans but lucratif travaillant avec des personnes sans domicile et gérée principalement par des bénévoles. Son objectif principal est de soulager les problèmes de l'exclusion liée au logement chronique. Elle offre des services temporaires aux personnes sans domicile, la plupart d'entre eux étant alcooliques, en leur proposant un traitement contre la dépendance à l'alcool et à d'autres drogues. Ce traitement passe par les différentes étapes décrites ci-dessous et dure généralement environ deux ans et demi:

- 1) Offre d'une ressource de proximité dans la rue: Furgoneta Rauxa (fourgon de la Rauxa), il s'agit d'un fourgon avec six couchettes (depuis janvier 1990).
- 2) Offre d'une "Communauté thérapeutique urbaine" avec 18 lits (depuis février 1991), qui a commencé à fonctionner comme centre de traitement de l'alcoolisme.
- 3) Offre d'appartements Rauxa (depuis décembre 1992), à l'heure actuelle au nombre de huit, où la réinsertion sociale continue.
- 4) Offre de Ressources pour la Réinsertion au Travail:
 - La coopérative de travail Rauxa (depuis octobre 1994)
 - Le Restaurant "La Terrasseta" sans alcool, où 134 dîners sont offerts gratuitement chaque jour (ouvert en mai 2000.)
- 5) Le but est que les patients se libèrent au fur et à mesure de leur problème de dépendance en vivant de manière différente, sans drogues ni alcool.

Cette organisation propose également à ses usagers la possibilité intéressante de pouvoir se former en vue de rejoindre le personnel. Ce système a été mis en place depuis au moins dix ans.

Les usagers de service qui en sont capables peuvent choisir s'ils souhaitent suivre un cursus afin de se préparer à travailler de manière professionnelle dans l'organisation. Ceux qui suivent les cours avec succès peuvent obtenir un diplôme de base en tant que "auxiliares de clínica" (auxiliaire de clinique) ou "auxiliares de psiquiatria" (auxiliaire psychiatrique). Beaucoup suivent un cours de spécialisation de 700 heures à l'unité de "Toxicomanias" (toxicomanie) à l'hôpital St Pablo, qui est donné par de très bons professionnels.

En outre, toute personne qui travaille ou est bénévole auprès de l'association Rauxa doit suivre un cours de base sur l'alcoolisme, donné au centre par le médecin à la tête du centre ainsi que par un ancien alcoolique ou un ancien drogué.

Pays Bas et Danemark: participation de personnes sans domicile et d'anciens sans domicile dans l'élaboration de politiques

Dans sa réponse au questionnaire, l'organisation Centrum voor Dienstverlening oeuvrant aux Pays-bas a décrit le "conseil d'usagers" qui a été mis en place dans les différents services suite à l'adoption de contraintes statutaires en vue de promouvoir la participation. Ces Conseils se composent entièrement d'usagers et fonctionnent parallèlement au reste du service. Ils examinent différentes questions liées à la fourniture de services, sont tenus de donner leur opinion, doivent être impliqués dans la demande de financements et ainsi de suite, sans quoi la demande de financement n'est pas acceptée. Le "conseil d'usagers" donne des conseils au conseil d'administration depuis la perspective des usagers lors de la planification de nouvelles initiatives.

Le gouvernement local est également particulièrement intéressé à travailler avec le "conseil d'usagers" et à

obtenir sa contribution dans la discussion de nouveaux projets ou initiatives de la communauté locale, ou dans la planification des circonscriptions. La pratique courante veut que les "conseils d'usagers" aient des réunions annuelles avec l'exécutif de la ville portant sur des questions relatives aux soins et à la sécurité publique. Ils organisent également des réunions avec les élus et les citoyens, s'agissant là d'une forme d'action politique et sociale, ou en cas de changement important de la législation.

Ceci est en partie dû au fait que les "conseils d'usagers" sont un phénomène établi dans le secteur social aux Pays-Bas. Il ont une influence importante sur les politiques en matière de soins. Certains "conseils d'usagers", par exemples ceux qui représentent les personnes handicapées, sont dotés d'une grande influence. Si les "conseils d'usagers" de services pour sans domicile devaient atteindre un tel degré d'influence et de pouvoir politique, cela permettrait aux personnes sans domicile de jouir de plus de considération.

DANEMARK: UN CONSEIL POUR LES PERSONNES SOCIALEMENT MARGINALISÉES

Cette initiative de politique nationale a été mentionnée par les organisations danoises ayant répondu au questionnaire. Les organisations SAND et Projekt Udenfor, toutes deux membres de la FEANTSA, sont impliquées.

Mandat pour le Conseil pour les personnes socialement marginalisées : potentiellement, tous les groupes de la société danoise ont leur porte-parole et il s'agit souvent de grandes organisations très efficaces. Mais ceci n'est pas toujours le cas, en particulier pour les groupes plus vulnérables. Le gouvernement a tenté de remédier à cette situation en créant un organe ayant pour mission de représenter les groupes plus vulnérables et marginalisés, le Conseil pour personnes socialement marginalisées, dont des personnes sans domicile, des toxicomanes, des prostituées, des personnes ayant des problèmes de santé mentale, des personnes alcooliques, etc.

Le Conseil est désigné par le Ministère des affaires sociales, bien qu'il constitue une entité indépendante. Le Conseil pour les personnes socialement marginalisées mesure les progrès en matière d'initiatives sociales mises en œuvres à l'intention des groupes les plus vulnérables selon le programme d'action gouvernemental. Il prépare un rapport annuel sur la situation des personnes les plus vulnérables et propose des mesures pour l'amélioration des initiatives développées à leur rencontre, y compris des propositions sur la manière dont la société civile peut continuer à s'impliquer dans la solution des différents problèmes. Comme établi par la loi, le gouvernement est tenu de consulter le Conseil.

Ce dernier est composé de 8 à 12 membres nommés personnellement en vertu de leur compétence et expertise dans les différents domaines. Il est assisté par un secrétariat sous les auspices du Ministère des affaires sociales. Actuellement, le Conseil compte parmi ses membres un ancien sans-abri, une personne qui de par le passé a eu des problèmes de santé mentale, des personnes travaillant dans le domaine de la santé physique ainsi que différents représentants des prestataires de services.

En ce qui concerne le mandat et les compétences du Conseil, il travaille à l'amélioration des conditions de vie des différents groupes marginalisés, et ce dans le court et le long terme. Pour ce faire, il s'appuie sur une double stratégie: d'une part, l'idée est de sensibiliser et d'encourager la compréhension de la société face à ces groupes vulnérables, d'autre part, il s'agit d'augmenter les chances de participation des personnes marginalisées et de leur permettre de faire entendre leur voix dans le débat public.

Pour le Conseil, le fait de traiter les personnes marginalisées socialement sur un pied d'égalité avec les autres citoyens implique de prendre en compte trois dimensions, reliées entre elles:

- L'inclusion sociale et l'intégration
- Un niveau de vie raisonnable
- La participation aux différentes activités, y compris dans le marché du travail

Dans cette perspective, le Conseil essaye d'encourager une meilleure compréhension des différentes dimensions parmi les acteurs sociaux, i.e. ceux actifs au niveau de la vie politique, que ce soit au niveau central ou local, dans le secteur des entreprises, dans le marché du travail, dans les activités associatives et parmi les citoyens ordinaires. Le Conseil tente de sensibiliser le public sur les conditions de vie des personnes marginalisées socialement, sur la manière dont les différentes tendances de la société ont une incidence sur leur vie, de même que les initiatives politiques, qu'elles soient programmées ou adoptées. Une liste complète de propositions présentées par le Conseil au cours de sa première année d'existence sont disponibles à l'adresse suivante: www.udsatte.dk

Recherche par les pairs au Royaume-Uni et en Irlande

Il s'agit d'un type de participation qui a été décrit dans deux des questionnaires qui nous ont été envoyés, l'un de la part de l'organisation Groundswell au Royaume-Uni et l'autre de la part de Heart Project en Irlande. Cependant, il ne semble pas que ce genre de projet soit très répandu et aucune autre organisation ne l'a mentionné.

Groundswell: la recherche par les pairs est définie comme étant le fait d'utiliser des personnes ayant une expérience de l'exclusion liée au logement en vue de faire des sondages à travers des questionnaires, des groupes de réflexion, etc. avec des personnes sans domicile". Groundswell estime qu'il s'agit-là d'une de leurs initiatives les plus réussies.

L'organisation OSW a publié récemment le rapport "Sans logement, pas de travail" ("No Home, No Job: moving on from transitional spaces"), qui illustre l'expérience des personnes sans domicile qui essaient de trouver un emploi. La recherche qui a permis l'élaboration de cet ouvrage a été menée par des personnes qui avaient été elles-mêmes sans domicile – en somme, par des pairs. L'équipe du Groundswell UK volunteer peer research team, composée de sept chercheurs, a rempli ce rôle.

Tous les chercheurs avaient reçu une formation préalable en techniques de recherche et d'interview. Afin d'assurer une cohérence dans cette démarche, les chercheurs ont suivi un cours spécifique sur la manière d'interviewer les personnes sondées et de faciliter la participation au sein de groupes thématiques. Ils ont pu faire appel à leur propre expérience et ont suggéré de nombreux changements au document provisoire.

Cette approche a rencontré un grand succès, comme indiqué dans le rapport lui-même: " l'implication de chercheurs "pairs" dans l'élaboration de la méthodologie et dans la récolte d'informations à travers les sondages, les groupes thématiques et les entretiens a certainement fait la différence en ce qui concerne la qualité des informations récoltées. De nombreuses personnes sans domicile sondées, par exemple, ont affirmé qu'elles n'auraient pas été si ouvertes et si bavardes si leur interlocuteur n'avait pas été quelqu'un qui avait connu personnellement l'une ou l'autre des expériences liées à l'exclusion. De plus, beaucoup de personnes ont eu le sentiment que ces chercheurs représentaient en quelque sorte un modèle, les encourageant à s'impliquer davantage dans les services pour sans-abri".

Sans aucun doute, cette expérience a été tellement réussie que l'organisation OSW a décidé de s'en servir à nouveau pour mener une recherche sur l'expérience et les aspirations des sans domiciles face au bénévolat.

The Heart Project: ce projet irlandais ressemble à ce que l'organisation Groundswell décrit comme étant une "recherche par les pairs". Le sujet de cette recherche réalisée actuellement est aussi la participation, que cette organisation irlandaise membre de la FEANTSA estime être un domaine de travail plutôt sous-développé, bien que de plus en plus pris en considération.

Officiellement, ce projet a débuté en Octobre 2004. Le sigle HEART (cœur en anglais) signifie Homeless Empowerment Action Research Team. Ce projet a été mis sur pied suite à une recherche effectuée par des usagers dans le domaine de la santé mentale. Cette

étude avait souligné la nécessité de faire en sorte que les services fassent preuve d'une "approche ouverte et honnête, qu'ils abordent la question de la discrimination, qu'ils fournissent un service équitable et qu'ils prennent en considération les questions qui affectent les personnes sans domicile". La méthode de recherche-action participative permet d'impliquer les participants dans tous les aspects de l'étude et leur reconnaît la "propriété" de la recherche. Ses objectifs sont :

- La création de partenariats entre les usagers et les prestataires de services afin d'assurer plus d'efficacité.
- Faciliter l'empowerment des usagers et évaluer les services à partir de l'expérience directe des personnes sans domicile.
- L'utilisation des résultats de la recherche pour la planification de toute une série de services à l'intention des sans domiciles, tant statutaires que volontaires.
- Le développement d'un modèle de participation des usagers qui puisse être utilisé dans les organisations travaillant avec les sans-abri.

Ce projet a maintenant six mois et l'équipe de recherche est en train d'élaborer un questionnaire qui résulte de leur propre expérience d'exclusion liée au logement. Il s'agit-là de l'élément essentiel de cette méthode de recherche participative. La recherche en tant que telle aura lieu entre mai et juillet à travers toute une série d'outils : des questionnaires, des groupes thématiques, des entretiens de même que de la recherche primaire et secondaire.

Un des buts à la fin du projet sera la mise en place d'un forum d'usagers, qui sera capable d'apporter sa contribution à la planification et au développement des services dans la région de Galway.

Réseau de participation en Allemagne: l'Initiative pour usagers de services fédéraux - Die Bundesbetroffeneninitiative (BBI)

L'Initiative pour usagers de services fédéraux (BBI) est une organisation indépendante depuis dix ans. Le sou-

tien de l'organisation faitière nationale des prestataires de services Bag-Wohnungslosenhilfe a été déterminant pour son établissement, la BBI existant depuis 1992-1993 déjà en tant qu'initiative, grâce aux efforts conjugués de personnes sans domiciles de Berlin, Cologne, Braunschweig et d'autres villes du Sud de l'Allemagne. Son statut d'organisation date de 1994. Selon ses statuts, cette organisation a pour objectif et pour mission de représenter les intérêts des personnes sans domicile en Allemagne face à l'Etat, au système de protection sociale et à la société dans son ensemble.

Les besoins et les attentes des personnes sans domicile ont énormément changé lors des dernières années en Allemagne. Suite à l'amélioration du travail d'intégration, des objectifs plus généraux ont pris de l'importance, tels que: le fait de pouvoir donner son opinion sur les services pour personnes sans domicile; travail politique ayant pour fondement les droits humains des groupes minoritaires; participation politique sur la base d'un mandat politique.

La BBI envisage son rôle comme étant lié à l'observation de l'évolution de la situation et des initiatives entreprises par d'autres organisations, de même que l'implication dans les politiques sociales nationales, et ce sur la base des objectifs que l'organisation s'est fixés. Aujourd'hui, la BBI est perçue comme une organisation à part entière, une de celles qui s'est fait une place par ses propres moyens et en vue de répondre à ses propres fins.

Les premières années ne furent pas faciles. Lorsque la BBI passa de son statut d'initiative au sein de l'organisation nationale BAGW à celui d'organisation indépendante, elle perdit les avantages sur lesquels elle avait pu compter jusque-là. La nouvelle structure dut faire face à un manque d'argent, de bureaux et d'équipement. Pendant dix ans, elle fonctionna tout en étant au bord de la faillite. Seules la résolution et la cohérence sur le principe que tous les projets et les activités seraient financés par les participants ont permis à l'organisation de fonctionner.

De 1999 à 2000, des fonds fédéraux ont pu être dégagés pour les conférences de la BBI. Cependant, une conférence annuelle de 2-3 jours est insuffisante pour qu'une véritable stratégie puisse émerger. Pendant ces années, aucune continuité réelle n'a pu voir le jour. Chaque année, le personnel changeait, de même que les représentants. Les conflits de pouvoir étaient un problème récurrent, de même que le manque de ressources matérielles ou la mise en place d'un système défini. Les accords restaient souvent vagues. Ce fut une expérience amère: c'était comme si les personnes sans domicile étaient incapables de mettre en place un plaidoyer concernant leur propre situation de vie.

La situation changea enfin grâce au financement de la part d'une organisation régionale ayant un statut légal (LAG – Landesarbeitsgemeinschaft) dans le Land du Bade-Wurtemberg et grâce à l'implication de personnes de Cologne, Berlin, Freiburg, Karlsruhe, Offenburg, qui décidèrent d'agir. Malgré les difficultés plus que compréhensibles, un réseau stable s'est peu à peu développé. Depuis lors, les personnes sans domicile appartenant à une douzaine d'organisations participent à la BBI. Le comité exécutif se réunit 5-6 fois par année, les membres environ deux. Cette situation a pu voir le jour également grâce à la volonté, de la part des prestataires de services des villes concernées, de mettre à disposition un lieu où les réunions de la BBI peuvent se dérouler.

Avec le soutien de ses membres, la BBI travaille dans une grande variété de domaines:

- Préparation de réunions des membres, information du public;
- Participation à des rencontres de prestataires de service pour sans-abri sur des sujets tels que la politique d'expulsion en Allemagne, les changements de politique sociale, etc.
- Participation aux conférences fédérales de BAGW à travers l'organisation d'un atelier ou la participation à un atelier thématique;
- Rencontres avec les représentants de journaux de rue en Allemagne;

- Prises de position sur les changements de politique sociale dans les domaines de la santé, de l'emploi et sur le durcissement des pratiques d'expulsion au niveau local.
- Débats avec les prestataires de services pour sans-abri en Allemagne concernant la mise en pratique de concepts tels que le travail social ;
- Coopération avec les commissions spécialisées de BAGW et participation aux conférences et rencontres organisées par les services pour sans domicile catholiques et évangéliques;
- Participation à la rencontre annuelle "Berbertreffen" à Offenburg (rassemblant les personnes de tradition culturelle berbère);
- Aide et soutien lors de l'organisation de rencontres dans le cadre de projets individuels en Allemagne;
- Publication de récits se basant sur l'expérience et d'opinions.

Un dialogue rapproché ainsi qu'une coopération avec l'organisation faitière nationale de prestataires de services BAGW s'est développé. Les conférences organisées par la BAGW, ses séminaires et son travail de plaidoyer politique ne seraient pas complets s'ils ne comprenaient pas une contribution de la part de la BBI. Cette dernière participe sur pied d'égalité dans le processus de prise de décisions concernant ces différentes activités, ce qui convient parfaitement aux deux organisations.

Dans son programme de travail pour 2001, la BAGW a adopté une position claire concernant la participation des personnes sans domicile: " nous affirmons la liberté et la majorité des usagers. Cette position doit s'exprimer à travers le respect de leur droit de choisir et leur liberté d'accepter ou de rejeter les services, à travers leur participation sur pied d'égalité au processus de développement et de réintégration et à travers le respect de leur droit à définir leur propre parcours. Notre objectif pour les personnes sans domicile est la définition de leur propre parcours, l'acceptation de différents styles de vie, la sécurité matérielle, la construction de réseaux communautaires qui s'organisent elles-mêmes et le renforcement de la prise de décisions participative".

Conclusion

- Les membres de la FEANTSA qui ont répondu au questionnaire estimaient qu'une "bonne" participation était une facette essentielle de leur travail et surtout un domaine dans lequel beaucoup allaient continuer à investir à l'avenir. Pour quelques sondés, il s'agissait d'un élément relativement nouveau dans leur travail, en particulier pour ce qui est des rencontres et de la consultation. Cependant, il est possible de dire que la participation des usagers est actuellement un principe bien établi, ainsi qu'une pratique répandue parmi les prestataires de services des quinze Etats membres qui ont répondu positivement au questionnaire. Il s'agit même d'un principe inscrit dans la loi en Hongrie, au Danemark, en France et aux Pays-Bas.
 - Toutes les organisations ayant répondu au sondage se sont dites persuadées que la participation a un impact positif sur la qualité de leurs services et sur la relation entre le personnel et les usagers au sein du service. D'autres résultats positifs mentionnés régulièrement dans les réponses concernaient l'empowerment des usagers et les progrès accomplis en vue de leur réintégration dans la société. Certaines organisations ont également exprimé leur conviction que la participation faisait partie, dans la prestation de services, d'une approche démocratique, éthique et basée sur les droits.
 - Tous les sondés ont admis que les dépendances, la maladie et la vulnérabilité provoqués par l'extrême exclusion constituent des obstacles certains à une réelle participation. Toutefois, il se dégagait une impression générale que ces problèmes font partie de leur cadre de travail quotidien et au sein duquel l'implication des usagers reste un élément souhaitable.
 - D'autres barrières et pièges peuvent être surmontés avec le temps et les efforts, comme par exemple des attentes excessives, des procédures complexes, la frustration initiale et le manque d'expérience.
 - Les personnes ayant répondu au questionnaire ont également exprimé leur intérêt pour le sondage et pour ce qui se passe dans d'autres pays dans ce domaine. Certains pays, comme l'Espagne, ont estimé qu'une obligation statutaire à mettre en place des pratiques impliquant les usagers serait utile et probable dans le futur.
 - Démocratie participative: il apparaît clairement dans le rapport que les efforts promus par les membres de la FEANTSA dans la mise en place de structures de participation effectives puisent leurs racines dans de nombreux cas dans le désir d'être démocratique et de promouvoir un sentiment d'implication et même de citoyenneté. Il est dès lors important de regarder au-delà de la gestion quotidienne et pratique de la participation des usagers, afin d'en percevoir la valeur inhérente dans un contexte plus large. La participation, c'est aussi regarder les personnes vulnérables comme des citoyens à part entière et leur donner une place dans la société. C'est aussi tenter de combler le déficit démocratique qui coupe les groupes marginalisés du processus de prise de décisions qui les affectent et qui ont un impact sur leurs vies. La participation, c'est également reconnaître que les personnes sans domicile ou pauvres devraient pouvoir exprimer leur point de vue sur la situation qu'ils vivent et que leur connaissance approfondie des questions liées à l'exclusion et la pauvreté est extrêmement précieuse, si l'on veut faire des progrès réels en matière de politiques à long terme.
- Pour ces raisons, il est important de considérer les structures de participation mises en place par les prestataires de services, même les plus simples, en termes d'empowerment. Le fait de pouvoir participer

au sein de la structure de services de façon pragmatique peut s'avérer un pas important vers la capacité à s'exprimer et être entendu dans un espace plus large. Comme ce sondage l'a prouvé, l'implication des personnes sans domicile dans le processus de prise de décisions au niveau local et même national devient peu à peu une réalité dans certains pays. Leurs voix sont entendues également à travers leur participation dans les études et même à travers leur rôle majeur dans des projets de recherche, comme nous l'avons vu en Irlande et au Royaume-Uni.

Dans les quatre dernières années, la Présidence de l'Union européenne et le Réseau européen de lutte contre la pauvreté (European Anti-poverty Network) ont organisé une rencontre européenne annuelle des personnes vivant dans la pauvreté. Cette conférence rassemble des personnes vivant dans la pauvreté dans toute l'UE et leur permet de se rencontrer, de faire entendre leur voix au niveau européen et de rappeler l'objectif que s'est fixé l'UE de mettre fin à la pauvreté. En 2005, le discours d'ouverture a été prononcé par Bruno Gonçalves, un participant portugais, qui a souligné combien la pleine participation est la base de la citoyenneté et des droits reconnus aux autres.

" Je pense que seulement une Europe sociale garantissant la pleine jouissance des droits, le respect du principe fondamental d'une vie dans la dignité pour chaque personne, quelque soit son pays, son origine ethnique, sa religion ou son sexe, sont les garanties d'une réelle citoyenneté. C'est ce que j'attends de l'Europe : une Europe vraie qui assure les mêmes droits et la possibilité pour tous ses citoyens de participer à tous les aspects de la vie, d'être entendus au niveau local, national et par les Institutions européennes. Ce respect et cette communication est le seul moyen pour parvenir à un Europe vraiment sociale".

Sondage sur la participation des usagers en Europe

25

Questionnaire

La participation des personnes sans-abri dans les processus de prise de décision ayant un impact sur les services qu'elles utilisent

Bruxelles, février 2005

Préambule:

Que signifie "participation" ?

26

Le terme "participation" est utilisé pour désigner l'inclusion dans les processus de prise de décision. Ce terme est souvent employé dans les discussions portant sur la citoyenneté, puisque la participation dans le processus démocratique au niveau national fait partie de l'exercice des droits de tout citoyen. Cependant, ce même principe trouve de plus en plus sa place dans les pratiques de prises de décision des organes non-politiques, cherchant à opérer de manière inclusive et démocratique.

Dans le contexte du présent questionnaire, nous définirons le terme participation comme "l'implication des personnes sans-abri dans la conception de services et/ou les processus de prise de décision ayant un impact sur les services qu'elles utilisent."

Le but de l'audit relatif à la participation

Ce questionnaire tentera d'établir un aperçu de la participation des personnes sans-abri dans les processus de prise de décision ayant un impact sur les services qu'elles utilisent à travers l'Europe. La FEANTSA est consciente du fait que les expériences en matière de participation varieront beaucoup de pays en pays et d'organisation en organisation.

Cet audit tentera de préciser où nous en sommes aujourd'hui, quelles pratiques existent actuellement et quels sont les principaux enjeux pour les organisations dans ce domaine. La FEANTSA espère que les informations ainsi récoltées pourront contribuer au processus d'apprentissage dans ce domaine.

Si vous avez des questions concernant cet audit:

Si vous avez des questions concernant le contenu ou les aspects pratiques de cet audit, n'hésitez pas à prendre contact avec:

Dearbhal.Murphy@feantsa.org

Tel: 0032 25344930

Fax: 0032 25394174

Date limite

La date limite pour le renvoi du questionnaire est le **lundi 4 avril**

Questionnaire

Q1: Est-ce que votre organisation a une définition de la " participation " ou une compréhension spécifique de cette notion que vous employez dans votre travail?

- Oui** **Non**

Si oui, merci de la décrire ci-dessous:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Q2: Est-ce que votre organisation a des expériences dans le domaine de la participation?

- Oui** **Non**

Si vous avez coché " Non " , merci d'aller directement à question 8 du questionnaire.

Si vous avez coché " Oui " , merci d'indiquer ci-dessous les activités entreprises:

- Echanges informels et consultation en tête-à-tête entre le personnel et les usagers.
- Un groupe qui se retrouve régulièrement où les usagers peuvent contribuer.
- Des réunions occasionnelles, voire très occasionnelles, où les usagers peuvent contribuer.
- Participation des personnes sans-abri dans les structures de prise de décision existantes de votre organisation (ex: délégués des usagers qui participent au conseil d'administration.)
- Implication des usagers dans le recrutement du personnel
- Formation destinée aux personnes sans-abri afin de leur faciliter leur participation dans le processus de prise de décision ayant un impact sur elles au-delà du cadre de votre organisation et de ses activités.
- Autre (Détails)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Q3: Si vous avez répondu "oui" à la question 2, merci de détailler les activités entreprises par votre organisation dans ce domaine.

Ces activités ne sont pas directement menées par la FAPIL (qui ne travaille pas directement avec des usagers) mais par certains adhérents de la FAPIL qui ne sont pourtant pas majoritaires.

L'ALPIL à Lyon anime des groupes

SNL à Paris fonctionne en donnant des responsabilités aux usagers

Les maisons relais ou pensions de famille ont des conseils de maison auxquels participent les locataires

Q4: Pourquoi est-ce que votre organisation est devenue active dans la promotion de la participation des personnes sans-abri?

Nous avons une obligation légale de poursuivre ces activités.

Ceci est un des critères de notre financement.

Les partenaires/membres de notre organisation ont souhaité que nous prenions cette direction dans notre travail.

Ce sont nos usagers qui nous ont influencés afin que nous entreprenions ces activités.

Autre (Détails)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Q5: Est-ce que votre organisation a entrepris des activités dans ce domaine que vous considérez comme étant une réussite? Si la réponse est oui, merci de les décrire:

.....
.....
.....
.....
.....

.....
Q6: Quelles ont été les barrières ou les pièges? Qu'est-ce qui s'est mal passé?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Q7: Quel a été l'impact sur votre organisation ou sur vos services?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Q8: Si vous avez répondu "non" à la question 2, y-a-t-il des raisons particulières à votre inaction dans le domaine de la participation?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANNEXE 2: les organisations ayant répondu

30

- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (Belgium)
- Armada Spasy (Czech Republic)
- SBS §94 Samarbejdende boformer efter servicelovens (Denmark)
- Koefoeds Skole (Denmark)
- Tallinna Hoolekande Keskus (Estonia)
- FNARS (France)
- FAPIL (France)
- Habitat et Humanisme (France)
- BAGW (Germany)
- Klimaka (Greece)
- Salvation Army (Hungary)
- Women's Shelter run by the Salvation Army (Hungary)
- ReFomix (Hungary)
- Heart Project – Cope (Ireland)
- Simon Communities of Ireland (Ireland)
- Nuovo Albergo Popolare – Opera Bonomelli du Bergamo (Italy)
- FIO.psd (Italy)
- Caritas Luxemburg (Luxemburg)
- Smo-Helmond (Netherlands)
- De Bocht (Netherlands)
- Kessler Stichting (Netherlands)
- Centrum voor Dienstverlening (Netherlands)
- Serviço Jesuíta aos Refugiados (Portugal)
- Arrels Fundació (Spain)
- FILOS (Spain)
- Association Rauxa (Spain)
- AEP Desenvolupament Comunitari (Spain)
- The Swedish Network For Housing and Homelessness Issues (Sweden)
- St Mungo's (UK)
- Groundswell (UK)
- The Connection at St. Martin's (UK)
- Thames Reach Bondway(UK)
- Depaul Trust (UK)
- Off the Streets and into Work (UK)
- UK: Two unidentified organisations from the UK sent completed questionnaires by post and by fax, but omitted to provide names and contact details.



FEANTSA

European Federation of National
Organisations working with the
Homeless

194, Chaussée de Louvain
1210, Brussels
Belgium

Tel: +32 (0)2 538 66 69

Fax: +32 (0)2 539 41 74

Email: info@feantsa.org



Off the Streets and into Work

4th Floor

The Pavilion

1 Newhams Row

London SE1 3UZ

England

Tel: 020 7089 2722

Fax: 020 7089 2750

Email: info@osw.org.uk



Equal

European Social Fund Division

Email: ESF.FEEDBACK@DfES.gsi.gov.uk

Equal Programme for Great Britain

E-mail: equal@ecotec.co.uk



Tackling Multiple Disadvantage in
London by Improving Employability