



Valeurs communes pour la participation

Principes, planification et évaluation de la participation des personnes sans domicile

Ces valeurs communes se veulent être un outil de référence et d'évaluation pour les services destinés aux personnes sans domicile qui développent la participation des usagers. Elles peuvent aider les organisations à évaluer si elles sont réellement engagées dans la participation et si elles facilitent les usagers des services à être impliqués dans les processus décisionnels ayant un impact sur les services qu'ils utilisent.

Ces quatre principes devraient être à la base de toute participation ou implication des usagers, et devraient être utilisés pour que l'implication soit toujours efficace et pertinente. Les exemples et les indicateurs dans chaque section aideront les organisations à prévoir et évaluer leur engagement dans la participation. Il est utile que chaque organisation développe ses propres indicateurs au fil du temps.

En rédigeant ce document, la FEANTSA s'est inspiré des valeurs communes développées dans le cadre de "Hear by Right"¹, à savoir un ensemble de normes pour l'application et l'évaluation de la participation dans le secteur de la jeunesse.

¹ Les normes et outils appelés « Hear by Right » ont été développés par la National Youth Agency au Royaume-Uni afin d'améliorer les pratiques et politiques sur la participation des enfants et des jeunes personnes. Davantage d'informations sont disponibles ici: <http://www.nya.org.uk/hearbyright/home.asp?cid=180&cats=215>



1) La participation des personnes sans domicile est un engagement visible disposant de ressources adéquates

Il y a un engagement visible au principe et à la pratique de la participation des personnes sans domicile de la part des dirigeants dans le secteur des services destinés aux personnes sans domicile.

- Quelques indicateurs possibles:
 - une formation en la matière est disponible pour les cadres supérieurs;
 - la participation des usagers est mentionnée dans les descriptions des tâches;
 - la participation est à l'ordre du jour des réunions de manière récurrente.

La participation est intégrée dans la structure organisationnelle et se reflète dans les services, la programmation, les ressources (temps du personnel et argent) et la communication.

- Quelques indicateurs possibles:
 - la mise à disposition de formations pour les usagers et le personnel;
 - il existe des projets pour permettre aux usagers et aux anciens usagers de devenir membres du personnel et de travailler dans les services;
 - la participation se reflète dans les règles de la maison;
 - la participation se trouve dans le programme stratégique de l'organisation;
 - la participation se reflète dans les publications telles que les magazines ou les dépliants des organisations;
 - la participation fait partie des stratégies de promotion et de sensibilisation de l'organisation;
 - il existe un budget consacré à la participation;
 - il existe un système pour couvrir les coûts de la participation (frais de transport et nourriture, ainsi que les facilités nécessaires telles que les crèches et les mesures incitatives financières), et ces coûts sont pris en charge;
 - il existe des opportunités pour l'apprentissage, la discussion et le développement de la participation de manière constante

2) L'implication dans la participation est valorisée

L'implication des personnes dans la participation est reconnue.

- Quelques indicateurs possibles:
 - le personnel responsable de la participation a le temps et les ressources nécessaires pour faire ce travail, ce qui est démontré par la division des tâches;
 - fournir le soutien et les ressources (conseils, supervision, etc.) pour les usagers afin qu'ils soient réellement impliqués.

Les informations aux personnes sans domicile sur les conséquences de leur implication sont rapides et claires.

- Quelques indicateurs possibles:
 - Il y a une date butoir pour fournir les réponses aux questions et requêtes des usagers;
 - Lorsque les organisations n'utilisent pas les conseils et apports venant des usagers, ses raisons claires doivent être fournies.

La participation des personnes sans domicile est reconnue et encouragée.

- Quelques indicateurs possibles:
 - La participation des personnes est rendue publique et visible, au sein de l'organisation et de sa communication externe.

3) Toutes les personnes sans domicile ont la possibilité d'être impliquées

On ne peut discriminer les personnes ou les empêcher de participer sur base de leur origine ethnique, langue, religion, culture, handicap, âge, sexe ou sexualité. Lorsque nécessaire, l'on prendra la peine de faire un effort supplémentaire pour faciliter la participation des personnes sans domicile rencontrant des obstacles importants, si elles le souhaitent.

- Quelques indicateurs possibles:
 - Les ressources telles que les services de garde d'enfant sont disponibles si nécessaire
 - Il existe la possibilité de travailler en groupe en vue de partager des expériences similaires et de satisfaire des besoins spécifiques;
 - Il y a un accès pour les personnes handicapées;
 - Il existe des informations dans différentes langues et la traduction est disponible;
 - Les opportunités pour la participation sont rendues disponibles de manière constante et continue, et les personnes peuvent être impliquées si et lorsqu'elles le désirent.

Des formations et des mesures d'accompagnement sont fournies aux personnes sans domicile afin qu'elles puissent participer de manière efficace.

- Quelques indicateurs possibles :
 - Les options de formations sont discutées avec les usagers afin qu'ils puissent décider des formations qui seraient intéressantes pour eux;
 - Des formations sur la manière dont l'organisation fonctionne – structures, programme, budget - afin que ces personnes aient toute les cartes en main pour s'engager dans ce cadre.

Les informations sont disponibles pour toutes les personnes impliquées dans des délais raisonnables, accessibles, et formulées de manière claire et appropriée.

- Quelques indicateurs possibles:
 - Les documents devraient être présentés dans une forme, ou écrits dans une langue, accessible et comprise par tous;
 - Les informations fournies pour les usagers et les informations qui concernent leur situation sont contrôlés par les usagers afin qu'elles soient utiles et accessibles.

4) Les politiques et normes pour la participation des personnes sans domicile sont en place, évalués et améliorés

Les objectifs de l'organisation et les avantages attendus sont clairs dès le départ.

- Un indicateur pourrait être:
 - il existe une déclaration écrite ou un plan d'action contenant les objectifs dès le départ, et ceux-ci sont communiqués à toutes les personnes impliquées

Les personnes sans domicile évaluent le processus et les changements qui résultent de leur point de vue, et aident à appliquer les leçons apprises.

- Quelques indicateurs possibles:
 - Les usagers sont impliqués dans l'évaluation régulière des opportunités pour la participation;
 - Le personnel et les usagers travaillent de concert pour élaborer un plan d'action qui prend cette évaluation en considération.

Il existe des standards de qualité convenus ainsi que des codes de conduite pour travailler avec les personnes sans domicile afin de garantir que leur participation est sûre, efficace et évaluée.

- Quelques indicateurs possibles:
 - L'implication dans la participation n'aura pas d'effet négatif sur l'accès ou l'utilisation des services pour ces personnes;
 - L'adoption et l'utilisation d'un document comme celui-ci afin d'assurer le suivi et l'évaluation du processus de la participation.