



FEANTSA

Qu'est ce que la FEANTSA?

Il s'agit d'un réseau international d'associations travaillant avec les sans-abri à travers l'Europe. A l'heure actuelle, la FEANTSA compte une centaine de membres dans 30 pays.

Davantage d'informations sont disponibles sur www.feantsa.org



Boîte à outils sur la participation *Redistribution du pouvoir!*



La Feantsa est soutenue financièrement par la Commission Européenne. Les points de vue exprimés dans cette publication sont ceux des auteurs et la Commission n'est pas responsable de l'utilisation de ces informations.

La Feantsa est soutenue financièrement par la Commission Européenne. Les points de vue exprimés dans cette publication sont ceux des auteurs et la Commission n'est pas responsable de l'utilisation de ces informations.

Octobre 2007

Sommaire

	Introduction	3
2	Qu'est-ce que la participation?	3
	Pourquoi la participation?	4
	Comment faire?	5
	Pensez positif!	5
	Pensez pratique!.....	6
	Voyez grand!	7
	Comment en faire une réussite?	8
	Etape 1: Se familiariser avec l'idée de la participation.....	8
	Etape 2: Etablir un plan d'action et prendre des décisions pratiques	8
	Etape 3: Exécuter le plan d'action.....	9
	Etape 4: Evaluer et assimiler les résultats de la participation	10
	Plus de conseils?.....	10
	*Les citations:.....	11





Introduction

Ce document est une boîte à outils pour les organisations prestant des services pour les personnes sans domicile ainsi que pour les personnes qui utilisent ces services. Nous espérons qu'il offrira des conseils et des idées qui pourraient être utiles pour les services destinés aux sans-abri, afin que ces derniers soient réellement impliqués dans les décisions affectant ces services et leur fonctionnement. L'idée est d'examiner ce qu'est la participation et la manière dont il est possible de la rendre efficace.

La participation s'inscrit dans l'évolution des manières de travailler: le passage de faire des choses « pour » les personnes à faire des choses « avec » les personnes. Dans nombre de pays, elle est devenue une approche sanctionnée sur le plan politique, même si la participation est à la base apparue comme une réaction des personnes qui n'étaient pas satisfaites de l'ancienne manière de travailler. L'élément réactif est toujours présent, même s'il est désormais soutenu politiquement et même un critère de financement dans certains cas.

Les organisations travaillant avec les personnes sans domicile à travers l'Europe ont appris beaucoup de choses en écoutant les usagers de leurs services, et nombre de nouvelles idées et expériences sont issues de nouvelles formes d'implication des usagers. Cette boîte à outils tente de rassembler

une partie de ces expériences afin qu'elles deviennent une ressource pour les personnes qui commencent seulement à s'impliquer dans la participation.

Nous espérons que ce document sera utile pour les organisations travaillant avec les sans-abri à travers l'Europe. Par conséquent, nous nous limiterons aux approches et principes généraux. Les détails pratiques et le cadre juridique seront différents dans les différents pays. Ainsi, chaque organisation, de même que ses usagers, devront trouver ce qui leur correspond le mieux.

Nous essaierons de répondre à quatre questions basiques mais néanmoins essentielles:

- **Qu'est-ce que la participation?**
- **Pourquoi la participation?**
- **Comment faire?**
- **Comment en faire une réussite?**

Les personnes qui ont rédigé cette boîte à outils sont originaires de différents pays européens et ont rassemblé leurs expériences dans un groupe de travail de la FEANTSA. Si vous désirez prendre contact avec elles, vous trouverez leurs coordonnées dans la partie « plus de conseils » à la fin du document.

Qu'est-ce que la participation?

La participation est un mot et une idée beaucoup utilisés par rapport à toutes sortes de processus décisionnels. Elle fait référence à la manière avec laquelle les décisions sont prises et aux personnes impliquées dans ces décisions – qu'il s'agisse d'une décision politique importante ou d'une petite décision locale, affectant seulement un petit groupe de personnes.

La participation est en phase de devenir un thème important dans le secteur des sans-abri, mais ce terme est employé depuis longtemps dans d'autres secteurs tel que celui des personnes handicapées, de la santé mentale mais également du secteur social ou de la jeunesse. Par exemple, dans le secteur de la santé mentale et de l'handicap, on s'est rendu compte que les opinions des personnes handicapées ou souffrant de problèmes liés à la santé mentale ont souvent été ignorées. Leurs opinions ont été ignorées parce des personnes pensent qu'il ne valait pas la peine de les écouter ou parce que ces personnes n'ont pas été en mesure de se faire entendre. Des décisions ont été prises concernant leur vie et les services dont ils devraient bénéficier, pour lesquels

ces personnes n'avaient pas de pouvoir ni même de mot à dire. Il s'agissait d'une situation injuste et inacceptable, que les personnes handicapées ou souffrant de problèmes liés à la santé mentale ont combattu pour apporter des changements, souvent avec le soutien de leur famille et des personnes qui travaillent avec elles. Lentement mais sûrement, une nouvelle manière de travailler émerge.

Cette nouvelle manière de travailler se base sur la participation – la participation de ces personnes dans les décisions qui affectent leur quotidien et les services qu'elles utilisent. Deux grandes idées se cachent derrière ce principe. La première idée est que les personnes souffrant de problèmes liés à la santé mentale ou de handicap ont un mot à dire sur l'établissement des services qu'elles utilisent et des soins qu'elles reçoivent. Leur opinion est en réalité la plus importante, dans la mesure où ce sont ces personnes qui utiliseront les services. Elles savent également mieux que quiconque ce dont elles nécessitent de ces services. Elles devraient avoir le droit de prendre part aux discussions les concernant et concernant leur vie.

4

La seconde idée est qu'il est difficile pour les personnes handicapées ou souffrant de problèmes de santé mentale d'être impliquées, d'influencer les décisions et d'avoir leur mot à dire sur la manière dont le système fonctionne. Elles rencontrent des difficultés et des obstacles que les personnes lambda ne connaissent pas.

Ainsi, si vous désirez avoir une réelle participation, vous devez apporter des changements. Vous devez adapter les circonstances pour vous adapter aux personnes que vous voulez impliquer et aux défis qu'elles rencontrent. Les changements doivent s'opérer au sein des organisations concernant la manière dont elles sont dirigées. Les choses doivent bouger de façon à pouvoir impliquer ces personnes. Il faut supprimer les obstacles qui les empêchent de le faire et il convient de valoriser leur contribution. C'est cela, la participation, et il s'agit également d'une manière de travailler plus démocratique. Lorsque vous décidez de répartir les possibilités de prise de décisions et que vous modifiez les structures pour que tout le monde ait son mot à dire, vous partagez en réalité le pouvoir. Vous donnez à des personnes le pouvoir d'avoir leur mot à dire et de changer les choses – des personnes qui n'avaient auparavant aucun pouvoir.

Il s'agit d'idées que vous pouvez appliquer par rapport aux personnes sans domicile, qui peuvent souvent se sentir impuissantes pour changer les choses qui les entourent. Nous pouvons utiliser l'expérience des secteurs de la santé mentale et des personnes handicapées pour voir que les person-

Pourquoi la participation?

Lancer la participation peut s'avérer très difficile, même pour des organisations qui s'engagent à respecter ces idées et ces principes. Dans la plupart des cas, il ne s'agit guère d'un manque de compétences parmi les personnes impliquées mais plutôt d'un manque de clarté et de compréhension commune des objectifs de la participation. Pour cette raison, il est utile d'analyser les raisons pour lesquelles la participation est précieuse. Ces raisons peuvent être classées selon les catégories suivantes:

- > Démocratique
- > Consommériste
- > Epanouissement des compétences et développement personnel
- > Parce que qu'il faut le faire!

Démocratique:

Comme nous l'avons dit dans la partie précédente, la participation est la reconnaissance du droit des personnes à être impliquées dans les décisions qui les concernent. Il s'agit d'opérer de manière ouverte et démocratique. Le respect des droits de l'Homme est le principe de base de la participation. Dans les services destinés aux personnes

“Toutes les personnes qui utilisent les services destinés aux personnes sans domicile ne désirent participer pas ou ne pensent pas forcément qu'il vaut la peine de s'impliquer. La participation implique qu'il y ait d'abord un changement.”

Brian Brady*

nes sans domicile peuvent aussi être exclues du processus décisionnel affectant leur situation et les services qu'elles utilisent. Cela est antidémocratique et pour changer cette situation, il convient de reconnaître que les personnes sans domicile ont le droit d'avoir leur mot à dire. Par conséquent, il faut créer des structures pour faire entendre la voix de ces personnes. Enfin, il faut prendre en considération leurs opinions sinon tout cela est sans intérêt.

La participation est une façon d'aborder les choses qu'il est possible d'appliquer et d'étendre à l'ensemble de la société. Tout le monde devrait avoir son mot à dire s'agissant de la manière dont fonctionnent les choses qui nous entourent, et tous les citoyens devraient être sur un même pied d'égalité.

sans domicile, il peut s'agir du travail pour inclure et donner un pouvoir de décision aux personnes marginalisées et impuissantes. Cette raison suffit à encourager la participation, mais il y a également des avantages pratiques.

Consommériste:

L'approche "consommériste" par rapport à la prestation de services repose sur l'amélioration du produit. Pour augmenter la satisfaction du client, il convient de prendre ses opinions et besoins en considération. Vous modifiez le produit pour être sûr qu'il correspond aux souhaits du client et, le cas échéant, vous garantissez des meilleurs bénéfices. Il s'agit de la vision entrepreneuriale de la partici-

« Toute structure de prise en charge qui ne reste pas à l'écoute des réactions et des remarques de ses usagers est condamnée à plus ou moins brève échéance. »

Danny Lescauwet*



pation. Les organisations prestataires de services affirment que lorsque les services sont élaborés et prestés en consultant les personnes sans domicile, ils sont plus efficaces et les personnes sans domicile ont plus de chances de les utiliser et d'en retirer ce qu'elles recherchent.

Epanouissement des compétences et développement personnel:

Les personnes impliquées peuvent grandement bénéficier de la participation. De fait, il s'agit d'un bon moyen pour développer des compétences et la confiance en soi. La participation est positive. Les personnes en profitent, peuvent développer un savoir-faire et accroître leur confiance. Il peut s'agir d'une source de nouvelles expériences et opportunités.

Parce qu'il faut le faire! :

Dans certains pays, la promotion de la participation est présente dans la législation concernant la manière avec laquelle les services destinés aux sans-abri, les services sociaux et

les services de santé devraient opérer. C'est le cas de pays comme la France et les Pays-Bas par exemple, où les structures pour la participation sont réellement présentes dans la législation. Dans d'autres pays, les financeurs publics et privés utilisent de plus en plus la participation comme critère pour le financement de services. Cela pourrait inclure l'implication des usagers dans la conception et la vérification des demandes de financement. Par conséquent, les services du secteur des sans-abri trouvent de plus en plus que la participation est un élément qu'ils doivent prendre en considération, et ils veulent trouver la solution idéale pour rendre la participation efficace.

En résumé, la participation est un moyen de garantir que les services dans le secteur de l'exclusion liée au logement opèrent ouvertement, valorisant l'expérience des personnes qui les utilisent. En prenant cette expérience en considération, la qualité et l'efficacité des services ainsi que l'aide qu'ils offrent aux personnes sans domicile peuvent être améliorées, et les services seraient alors plus efficaces.

5

Comment faire?

Pensez positif!

Le changement de la manière de fonctionner des services, ainsi que la création de nouveaux systèmes pour inclure les usagers, peut s'avérer être un véritable travail de titan. De fait, on ne sait jamais par où commencer. Mais ce qui est très important pour bien débuter est d'être dans un bon état d'esprit. Il faut tout d'abord réfléchir aux objectifs et aux motifs de l'action que vous entreprenez. L'élément capital est que les personnes sans domicile utilisant les services pour sans-abri jouent un rôle essentiel dans le processus décisionnel affectant les services qu'elles utilisent. Il faut garder à l'esprit que l'objectif de la participation est de faciliter cette contribution. Cette idée de base aidera la participation à se développer efficacement. La participation peut être un processus lent, mais il est important de ne pas se laisser emporter par le concept. Il faut commencer par les problèmes que les personnes désirent changer et dont elles veulent parler. La participation débute souvent autour des besoins immédiats et devient progressivement plus politique. Il est important de commencer par là où se trouve l'intérêt.

Dans certains pays d'Europe, les gouvernements encouragent le développement de la participation dans tous les secteurs, incluant le secteur de l'exclusion liée au logement. Il pourrait s'agir d'une motivation très positive pour que les organisations réalisent des progrès dans ce domaine, et la participation a une réelle chance de succès lorsque l'obligation de s'y engager, ainsi que les ressources pour y arriver, font partie du cadre dans lequel l'organisation travaille. Par conséquent, le soutien gouvernemental peut contribuer à

faire avancer les choses, mais il y a également certains écueils qu'il convient d'éviter. Un problème peut se poser lorsque le gouvernement ou l'autorité responsable vous dicte la manière avec laquelle il faut organiser la participation. Le cas échéant, la pression venant de l'échelon supérieur et la formule qu'il faut respecter risquent de pousser les organisations à agir sans enthousiasme, sans réellement s'impliquer dans la participation ou sans lui accorder assez d'attention. Cette approche axée sur la forme plutôt que sur le fond est décevante pour les usagers des services car cela s'apparente à un geste symbolique, voire une perte de leur temps. Il faut donc garder à l'esprit que toute participation n'est pas forcément positive.

La participation peut vouloir dire différentes choses et se présenter sous différentes formes. Différents échelles et tableaux ont été créés pour illustrer le fait que l'implication des usagers puisse passer d'une situation où les usagers des services ont très peu d'influence, à une situation où ce sont eux qui

« Il faut rendre visibles et compréhensibles les fonctionnements institutionnels: processus de prise de décisions, budgets etc. et ainsi donner aux usagers une réelle capacité d'action sur leur environnement »

Natalie Latour*

6

tiennent réellement les rênes. Des diagrammes montrant différents niveaux d'implication essayent souvent de souligner le danger des formes négatives de la participation, qui pourrait être manipulatrice ou purement symbolique. Pour éviter des mesures purement symboliques qui ne mèneront à rien de concret, la participation devrait être dirigée par les usagers. Cela signifie que les intérêts et les inquiétudes des usagers des services pour les sans-abri devraient se trouver au cœur du processus.

Pensez pratique!

Il faut garder à l'esprit qu'il n'y a pas de modèle unique de participation. Il faut que chacun trouve le modèle qui lui correspond. Vous devez créer l'environnement pour la rendre efficace au sein de votre service ou organisation. Les idées et approches que nous abordons doivent être concrétisées par des actions pratiques. Cette action peut prendre différentes formes. Dans le tableau ci-dessous, nous avons présenté quelques exemples de comment différents niveaux de participation ont vu le jour dans des services pour les personnes sans domicile en Europe. Cela offre un panorama utile des formes que peut prendre la participation au sein des services pour les sans-abri – mais la liste est loin d'être exhaustive! Le tableau rassemble quelques idées. Ces formes et structures pour la participation ont été rassemblées sous les « cinq échelons » que Groundswell a identifiés dans son travail sur les niveaux de participation.¹

Echelon 1: Information :

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

Formes:

Informers les usagers des services

Procédé:

Brochure d'information pour les usagers
Présentations lors de réunions

Echelon 2: Consultation :

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

Formes:

Répondre aux souhaits des usagers

Consulter les usagers

Agir sur conseil des usagers

Procédé:

Procédure de plainte

Evaluation des besoins et des souhaits des usagers – peut-être une recherche ou un questionnaire
Comité consultatif composé d'usagers au sein d'un service

Echelon 3: Décider ensemble :

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

Formes:

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

Procédé:

Représentation des usagers au sein du conseil d'un service

Il est possible de trouver certaines expériences illustrant le tableau ci-dessus dans la partie « recueil de pratiques intéressantes » sur le site web de la FEANTSA: Recueil de pratiques intéressantes: <http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=808>

¹ Groundswell UK : « Levels of Participation » disponible sur www.groundswell.org.uk



Voyez grand!

Cette boîte à outils examine principalement la manière avec laquelle les organisations travaillant avec les sans-abri peuvent développer la participation des personnes qui utilisent leurs services, mais la participation peut aller bien plus loin. Les personnes sans domicile ont organisé leurs propres réseaux dans certains pays, et travaillent directement avec les décideurs politiques locaux et même nationaux. Au Danemark par exemple, un conseil consultatif spécial a été mis en place afin de travailler avec le gouvernement. Cinq des douze membres de ce conseil ont une expérience dans le domaine de l'exclusion sociale ainsi que différents problèmes ou situations telles que l'exclusion liée au logement, la toxicomanie, la prostitution ou des problèmes de santé mentale. Ils aident le gouvernement à établir des priorités et politiques sociales. Aux Pays-Bas, les autorités locales travaillent en collaboration avec des conseils de personnes sans domicile et prennent les opinions de ces personnes en considération pour l'élaboration de politiques. Des exemples de cette forme de participation incluraient le travail avec les autorités publiques sur des questions telles que l'organisation des services, les standards de qualité, le contrôle des services, etc.

“J’ai eu l’occasion, en tant que personne ayant été dans le passé sans domicile de travailler avec les forums de patients de Whittington et Homerton pour le contrôle juridique du système national de santé au Royaume-Uni”

Jimmy Carlson*

Ainsi, la participation n’a pas vraiment de limite. Elle peut ouvrir des portes et encourager de nouvelles activités. La participation joue un rôle dans toutes les formes de prise de décision. Cette meilleure compréhension des formes que peut prendre la participation et de l’influence qu’elle peut avoir nous mène aux deux derniers échelons de la participation.

7

Echelon 4: Agir ensemble

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

Formes:

Implication dans la prise de décisions locales

Implication dans les processus politiques nationaux

Procédé:

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

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

Echelon 5: Soutenir les initiatives indépendantes

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

Formes:

Auto-organisation des usagers

Procédé:

Comité d’action des personnes sans domicile

A nouveau, il serait peut-être intéressant de jeter un coup d’œil au Recueil de pratiques intéressantes afin d’examiner quelques expériences qui illustrent les échelons 4 et 5 dans le tableau ci-dessus. <http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=808>

Comment en faire une réussite?

8

Pour les personnes qui débutent dans le domaine de la participation, il y a beaucoup de choses à apprendre au niveau de l'expérience des organisations déjà rôdées dans ce domaine. En plus de l'apprentissage mutuel des travailleurs, les usagers de différents projets peuvent également échanger leur connaissances et leurs expériences sur comment faire une réussite de la participation. Lorsque vous examinez les différentes expériences, vous remarquez que certaines approches et conclusions communes émergent. Afin de faire fonctionner la participation, il convient d'examiner celles-ci. Vous pouvez les séparer en quatre étapes.

Etape 1: Se familiariser avec l'idée de la participation

Pour commencer au mieux, il faudrait partir d'une réelle discussion et d'une session de réflexion sur la signification de la participation pour toutes les personnes impliquées. Comme il a été mentionné plus haut, il s'agit de convenir de ce que sera la valeur de la participation. C'est également une bonne opportunité pour que les personnes dévoilent leurs inquiétudes et réserves afin de pouvoir les aborder. Dans certaines organisations, il s'est avéré utile que le personnel et les usagers des services aient leurs discussions séparément, afin que tout le monde se sente libre de dire son opinion à ce sujet. Il peut être intéressant qu'une personne extérieure à l'organisation mais connaissant le domaine dirige les discussions. Cette personne devrait essayer d'aider les employés et les usagers à aller au cœur du sujet et de les confronter avec les défis à venir. Cela peut créer un espace sûr pour l'échange entre ces personnes. Au début du processus, il y a souvent de la peur et de la méfiance, tant pour le personnel que pour les usagers.

Pour le personnel: il est important de penser à toutes les implications de la participation. Cela peut signifier la modification de leur perception des personnes sans domicile avec lesquelles ils travaillent. Cela revient à partager le pouvoir et à s'y engager. Un animateur indépendant peut aider les employés à aborder leurs craintes. Le personnel d'autres projets pourrait également être en mesure d'aider et de soutenir le personnel des services qui abordent la participation pour la première fois. Dans certains pays, des fédérations d'organisations dans le secteur de l'exclusion liée au logement dispensent des cours pour former leurs organisations membres à se familiariser avec la participation.

Pour les usagers: la discussion est une opportunité pour les usagers d'analyser leur sentiment par rapport à la participation. Ils peuvent se pencher sur la contribution qu'ils aimeraient apporter et sur la manière avec laquelle ils espèrent y arriver. C'est une opportunité pour analyser les do-

« 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.) »

Rene Kneip*

maines de frustration et le manque de communication dans les services. Parfois, à cette étape, la peur et la méfiance peuvent faire en sorte que les usagers se concentrent uniquement sur les besoins immédiats et unanimes (par exemple, les chaînes disponibles à la TV), ce qui peut entraver les discussions. Cela est normal, mais il est nécessaire d'essayer de regarder plus loin. Les personnes peuvent désirer rester dans la « zone sûre » pour les discussions. En reconnaissant ce fait, vous pouvez surmonter ce problème si vous n'abandonnez pas. En laissant ces personnes discuter séparément, vous leur laissez une chance d'analyser leurs craintes. Vous devez passer par cette phase pour aller de l'avant. Afin de s'assurer que la participation soit efficace, il convient d'analyser et de partager les opinions, et de les placer au cœur du processus. Les opinions des usagers doivent être prises en considération afin que la participation rencontre les besoins et les attentes des personnes sans domicile qui décident d'être impliquées.

Ces discussions sont la base d'un plan d'action sur la participation, il peut être élaboré pour l'organisation sur base des besoins, attentes et soutien de toutes les personnes impliquées.

Etape 2: Etablir un plan d'action et prendre des décisions pratiques

Un cadre pratique pour la participation est essentiel pour que le processus fonctionne réellement. Avoir une personne en charge est un bon moyen de garantir que les choses continueront à bouger. Ainsi, dans la mesure du possible, il est souhaitable d'avoir un employé qui dirige et qui soit responsable de la participation. Idéalement, vous devriez en avoir un à chaque niveau de l'organisation. Ces « défenseurs » de la participation à tous les niveaux se rencontrent régulièrement et travaillent ensemble. Vous devrez également avoir les ressources pour le permettre, et cela signifie qu'il faudra libérer du temps et de l'argent pour les activités que les personnes ont convenues pour la participation.



Le plan d'action: après les sessions de discussion et de réflexion, un ensemble d'actions doit être défini afin de mettre la participation en pratique. Dans certaines organisations, l'employé responsable de la participation décide des actions à prendre, sur base de discussions. Dans d'autres organisations, ils ont choisi d'avoir une réunion destinée à élaborer le plan d'action, qui rassemble les usagers et les employés afin de préparer le processus. Leur expérience montre qu'il peut être utile d'organiser ces réunions dans un endroit neutre, séparé des services, avec un coordinateur externe. Afin de mettre tout le monde à l'aise, vous pouvez établir des « règles » au début de la discussion, telles que la confidentialité et la non divulgation en dehors du groupe. Cela crée un environnement respectueux où tout le monde se sent libre de dire ce qu'il pense. Sur cette base, il est possible de décider ensemble des structures à créer et des actions à entreprendre.

Si vous désirez voir un exemple de plan d'action, vous pouvez en trouver un sur la stratégie d'action sur la participation de St Mungo, disponible dans le recueil sur le site Web de la FEANTSA. Le document de St Mungo intitulé "Taking Us Seriously" décrit le développement d'une stratégie sur la participation et inclut le plan d'action que l'organisation a élaboré.

Etape 3: Exécuter le plan d'action

Chaque service pour les personnes sans domicile doit prendre une décision sur le type d'action qui lui correspond le plus. Il existe de nombreux types de participation. Le « sondage sur la participation² » réalisé en 2005 donne une bonne vue d'ensemble des nombreux types de participation qui existent parmi les membres de la FEANTSA en Europe. La présente boîte à outils est également assortie d'un recueil en ligne d'exemples intéressants dans le domaine de la participation. Il conviendrait de jeter un coup d'œil à ceux-ci afin d'avoir de nouvelles idées.

Certains écueils à éviter

La participation ne doit pas être utilisée pour blâmer les personnes sur leur propre situation. C'est un risque qu'il convient de prendre en considération. L'objectif n'est pas de rendre responsable, ou de retirer du soutien, mais bien d'accorder de nouveaux pouvoirs.

Il y a également un gros problème de coût lorsque l'on essaie de faire fonctionner la participation. L'argent est indispensable ; il importe de savoir comment et de qui avoir cet argent. Les ressources nécessaires doivent être intégrées au budget. Comme il l'a été mentionné auparavant, dans certains pays, le gouvernement finance la participation, en particulier lorsqu'elle est promue au sein du cadre juridique.

Pour que les autorités publiques dans votre pays reconnaissent l'importance de la participation, il faudra passer par des campagnes de pression et de promotion. Il s'agit également d'utiliser la participation pour sensibiliser l'opinion publique afin de provoquer des changements. Les organismes publics peuvent être des sources intéressantes de financement, mais le service et l'organisation doivent également lui donner un degré de priorité élevé dans leur budget. Cela se rapporte également à l'argument « consumériste », présent dans la partie « pourquoi la participation ? » - investir des fonds dans la participation est un moyen d'investir dans des services améliorés et plus efficaces.

9

Ne pas se décourager et ne pas abandonner!

Les organisations avec de l'expérience dans ce domaine soulignent qu'il est important de ne pas avoir des attentes trop élevées au début du processus. Rendre la participation efficace est souvent une tâche lente et difficile. Il existe une multitude de barrières et d'obstacles. Ceux-ci se manifesteront au cours du temps et il ne sera pas toujours aisé de les surmonter. Les usagers pourraient avoir à aborder différents problèmes sociaux et personnels qui peuvent compliquer leur engagement dans la participation. Les employés devront également faire face à des barrières. Celles-ci pourraient être personnelles, administratives, éthiques ou il pourrait s'agir d'un manque de connaissance. Certes, le développement de la participation est difficile mais vaut toutefois la peine d'être réalisé.

Animation par les pairs:

Certaines organisations recommandent le développement de ce qu'on appelle les « programmes d'animation par les pairs ». Il s'agit de fournir un soutien et une formation aux usagers intéressés. Ils peuvent diriger les activités de la participation parmi les groupes d'usagers.

« Beaucoup d'organisations préviennent qu'au début, favoriser la participation peut ressembler à un combat, d'autant plus que de nombreux prestataires de services 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. »

FEANTSA*

² Disponible sur le site Web de la FEANTSA : <http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>

Informations:

Il est très important de s'assurer que les usagers qui sont impliqués dans la participation sont tenus au courant des résultats entraînés. Il est essentiel que tout le monde puisse voir les changements et les actions qui résultent de la participation. Le manque d'informations sur l'impact de la participation peut s'avérer être une source majeure de frustration et peut pousser ces personnes à jeter l'éponge. Même si les résultats sont limités ou décevants, il est important de donner des informations afin que les usagers se sentent informés des résultats.

Surmenage des usagers

Les usagers des services peuvent être fortement impliqués dans la participation, et cela peut parfois mener à un surmenage ou à une rechute, car ils ne jouissent pas du même système d'accompagnement que les employés (congés, supervision, etc.). Lorsque les usagers essaient d'en faire trop alors qu'ils ne sont pas soutenus, ils s'exposent à une rechute dans des anciens problèmes (tels que l'addiction). Ils peuvent avoir l'impression d'être toujours en état d'alerte et que l'on exige toujours plus d'eux. Il doit y avoir des systèmes d'accompagnement, semblables à ceux disponibles pour les employés. Il est important de trouver des solutions pour que les usagers puissent s'entraider, telles que le travail conjoint pour définir des objectifs, voire peut-être une « supervision par les pairs ».

Etape 4: Evaluer et assimiler les résultats de la participation

Pour apprendre de sa propre expérience, chacun doit examiner la manière avec laquelle il pense que la participation fonctionne et analyser les résultats. Ainsi, vous pouvez fixer des priorités pour l'amélioration et essayer différentes manières de travailler. Les actions et structures concernant la participation traverseront des périodes de renouveau et de changement, mais il est important de les intégrer réellement au sein de l'organisation. A défaut, cela risque de devenir une initiative dirigée uniquement par quelques individus. C'est un risque éventuel, car lorsque ces individus passent à autre chose, la participation pourrait s'estomper, l'organisation revenant alors au point de départ. Ainsi, il est toujours intéressant de revoir les progrès et de chercher de nouvelles solutions pour faire perdurer la participation.

La « déclaration de valeurs » de la FEANTSA est destinée à être un outil d'évaluation, étant donné qu'elle pose les valeurs de base d'une participation efficace. Il est utile de consulter ce document lorsque vous évaluez vos progrès.

Plus de conseils?

La FEANTSA a élaboré un recueil d'exemples et modèles intéressants venant des quatre coins de l'Europe, il propose de nouvelles idées. Vous pouvez [lire ce recueil](#) sur le site Web de la FEANTSA.

La FEANTSA peut également vous mettre en contact avec des organisations expérimentées, qui seraient ravies de s'entretenir avec vous sur la participation.

Il existe de plus en plus d'organisations dirigées par les usagers en Europe. La FEANTSA établit actuellement un profil de celles-ci. Il est possible d'entrer en contact avec une organisation de votre pays ou d'un pays voisin et apprendre de leur expérience dans ce domaine.

Vous pouvez contacter la FEANTSA en envoyant un courriel à: office@feantsa.org

Groupe de travail de la FEANTSA sur la participation:

Catri O'Kane	Simon Communities en Irlande
Danny Lescauwaet	Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Flandres, Belgique
Dearbhal Murphy	Secrétariat de la FEANTSA, Bruxelles, Belgique
Manuel Montanes	Refugio Hermano Mayor, Espagne
Preben Brandt	Projekt Udenfor, Danemark
Simone Hellenen	Groundswell, Royaume-Uni
Wolfgang Jeckel	Bundes Betroffene Initiative, Allemagne





*Les citations:

Brian Brady: est un membre du conseil d'administration de la Simon Community à Dublin. Auparavant, il était un usager de services, il possède une grande expérience dans le domaine de l'exclusion liée au logement. Cette citation est issue de l'article « Mon expérience au sein du conseil d'administration de la Simon Community à Dublin » dans le magazine de la FEANTSA d'automne 2006 disponible ici: <http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=35>

Danny Lescauwaet: est le directeur du réseau régional des organisations travaillant avec les sans-abri en Flandre, en Belgique. Il est impliqué dans le développement de la participation au sein du secteur des personnes sans domicile en Flandre. Cette citation est issue de l'article « Pourquoi la participation des usagers à leur propre prise en charge est-elle problématique ? » du magazine de la FEANTSA d'automne 2006 disponible ici: <http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=35>

Natalie Latour: travaille au sein de la fédération nationale française des organisations travaillant avec les sans-abri. En France, la participation dans le secteur social est inscrite dans la législation de 2002. Ainsi, de nombreux efforts sont entrepris pour développer ce travail. L'organisation FNARS qui travaille avec les sans-abri soutient ses membres dans ce processus via des réunions, des conseils, des indications, etc. Cette citation est issue de l'article « La participation des usagers: un droit en marche » du magazine de la FEANTSA d'automne 2006 disponible ici: <http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=35>

Jimmy Carlson: habite à Londres, où il travaille comme volontaire pour Groundswell UK, une ONG qui encourage la participation des personnes sans domicile. Il est impliqué dans différentes initiatives, incluant l'échange des personnes sans domicile et le projet « écoute des personnes sans domicile » afin de rendre le NHS (Service national de santé) plus attentive aux besoins des sans-abri. Cette citation est issue d'une présentation faite par Jimmy au sujet de son expérience résultant de son implication dans ce projet.

Rene Kneip: est le directeur de Caritas Luxembourg et est impliqué dans le développement de la participation dans le réseau au sein de son organisation. Il a pris part au sondage sur la participation de quelques membres de la FEANTSA en 2005 et cette citation est issue de ce rapport. Vous pouvez lire le sondage sur la participation sur le site Web de la FEANTSA ici: <http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>

FEANTSA: est la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri. Il s'agit d'un réseau européen comptant plus de 100 membres dans 30 pays. Cette citation est issue du sondage sur la participation réalisé par la FEANTSA et l'organisation britannique Off the Streets and Into Work en 2005. Vous pouvez le lire ici: <http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>

**Fédération Européenne d'Associations
Nationales Travaillant avec les
Sans-Abri**

194, Chaussée de Louvain
1210, Bruxelles
Belgique

Tél: +32 (0)2 538 66 69
Fax: +32 (0)2 539 41 74
Email: info@feantsa.org