



Boîte à outils sur la participation



Groupe de
travail sur la
participation

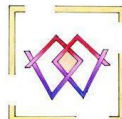
Grundtvig

Projet sur la participation
« *Participation Sans Toi(t)?!* »



Obtenez un résultat différent
...amenez les personnes à participer!

© Octobre 2013



Vva ry



I.E.
Involving Expertise

Fédération
des CPAS



Union des Villes
et Communes de Wallonie



Contenu



Bienvenue



Comment utiliser cette boîte à outils



Qu'est-ce que la participation?
Avantages de la participation



Que faut-il éviter!



MODÈLE: auto-évaluation
Créer le bon environnement (25 normes de services)



Outils
Comment faire (25 outils pour favoriser la participation)

Bienvenue



Cher collègue,

Bienvenue dans ce nouvel outil sur la participation pour les organisations qui fournissent des services aux personnes en situation d'inégalité, d'exclusion et de sans-abrisme.

Cette boîte à outils a été développée par des personnes qui ont une expérience directe du sans-abrisme avec 10 associations Européennes qui travaillent dans les domaines du sans-abrisme, de la politique sociale, de la participation citoyenne et de l'éducation.

Nous avons créé cette boîte à outils parce que, comme vous, nous pensons que les personnes ont une perception unique de leur propre situation. Mettre à profit leur point de vue et leur expérience les aide, et nous aide également à améliorer nos services et à influencer les politiques et les plans.

La participation positive consiste à utiliser un large éventail d'outils et de techniques pour répondre aux besoins de personnes et de situations différentes. Cette boîte à outils contient donc 25 outils pour faciliter la participation dans votre service, présentés sous forme de fiches simples à utiliser.

Nous espérons que cette boîte à outils vous sera utile.

Bien à vous,

Le groupe de travail sur la participation de la FEANTSA

| | | |
|------------------------------------|--|-------------|
| Coordinateur: Mauro Striano | FEANTSA | (Belgique) |
| Président: Ian Tilling | Casa Ioana Association | (Roumanie) |
| Margaret-Ann Brünjes | Glasgow Homelessness Network | (Ecosse) |
| Brigitte Hartung | Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe | (Allemagne) |
| Sanna Lehtonen | Vailla Vakinaista Asuntoa ry | (Finlande) |
| Michael Mackey | Galway Simon Community | (Irlande) |
| Marta Olaria | Arrels Fundacio | (Espagne) |
| Edo Paardekooper Overman | Werkplaats Maatschappelijke Opvang | (Pays-Bas) |

Projet sur la participation GRUNDTVIG: « Participation Sans Toi(t)?! »

| | |
|---|-------------|
| Coordinateur: Berliner Arbeitskreis für politische Bildung | (Allemagne) |
| FNARS Midi-Pyrenees | (France) |
| Glasgow Homelessness Network | (Ecosse) |
| Oltalom Karitativ Egyesület | (Hongrie) |
| Union des Villes et Communes de Wallonie | (Belgique) |



Comment utiliser cette boîte à outils

Cette boîte à outils est destinée

- aux associations qui fournissent des services aux personnes sans domicile; et
- aux usagers de ces services.

Cette boîte à outils couvre 5 domaines:

- **Qu'est-ce que la participation?**
- **Quels en sont les avantages?**
- **Que doit-on éviter ?**
- **Créer le bon environnement** (25 normes en matière de services)
- **Comment le faire** (25 outils pour la participation)



Lire

Utiliser

Choisir

Il convient de:

- 1 Lire** | les 3 premières sections; elles apportent des explications et des définitions utiles, qui faciliteront l'utilisation de la boîte à outils
- 2 Utiliser** | l'outil d'autoévaluation – en utilisant un système de notation « rouge- orange- vert-gris », vous pouvez noter les normes en matière de services en lien avec la participation des usagers. Vous pouvez identifier ce que vous faites bien, et les domaines que vous souhaitez améliorer. *Cela ne devrait pas vous prendre plus de 20 minutes.*
- 3 Choisir** | parmi 25 outils – et faites nous connaître d'autres que vous utilisez éventuellement !



Qu'est-ce que la Participation?

Participation: Une manière de permettre aux personnes de participer à toutes les décisions et à toutes les actions qui concernent leur vie.

La participation est une manière de travailler qui renforce les capacités des personnes en leur permettant de participer aux décisions et aux actions qui concernent leur vie. Elle est basée sur la conviction que les personnes ont le droit d'avoir leur mot à dire sur la manière dont les services qu'ils utilisent sont mis sur pied et fonctionnent, et sur le fait que les personnes défavorisées socialement ou économiquement sont souvent confrontées à des barrières en matière de prise de décision.

Dans la pratique, la participation consiste à:

- Reconnaître que les personnes touchées par le sans-abrisme ont le droit de faire entendre leurs opinions et leurs perspectives;
- Créer les structures permettant de faire entendre cette perspective;
- Agir par rapport à ce qui est dit; et
- Faire un compte-rendu aux personnes de l'impact de leur participation.

La participation est une manière de s'assurer que nous valorisons l'expérience des personnes qui ont une perception unique des services que nous gérons et des politiques que nous faisons. En tenant compte de cette expérience, la qualité et l'efficacité des services et des politiques s'amélioreront.

La participation peut se dérouler de façon indépendante au sein d'une association, ou peut être organisée en lien avec un réseau d'associations (par exemple pour nourrir et influencer plus largement les politiques ou les plans au niveau local, national ou européen).



Le renforcement des capacités: *La capacité des personnes à revendiquer leurs droits et à réaliser leur potentiel et leurs aspirations. C'est là l'objectif souhaité de la participation au niveau personnel, social et politique (bien qu'évidemment, le renforcement des capacités personnelles puisse se produire sans l'implication des fournisseurs de services).*

La participation des groupes de personnes exclues et sans domicile rend la prise de décision et l'élaboration de politiques plus ouvertes et plus démocratiques. Elle respecte les droits de l'homme et crée un environnement *qui renforce les capacités* pour les personnes qui sont marginalisées. Le renforcement des capacités est l'un des résultats attendus de la participation, parce qu'une personne devenue autonome est quelqu'un qui peut plus facilement sortir durablement du sans-abrisme.

Les définitions du renforcement des capacités reposent sur des idées telles que : la remise en cause des postulats sur le pouvoir, le fait d'aider les gens à prendre le contrôle de leur vie et le renforcement du pouvoir des gens dans leur propre vie en agissant sur des questions qui leur semblent importantes. On dit du renforcement des capacités personnelles qu'il est mû par la croyance personnelle dans sa capacité à influencer les événements. Outre le renforcement des capacités personnelles, le renforcement des capacités sociales concerne des groupes de personnes exclues des processus de décision pour des raisons de discrimination sociale.

Les usagers: *les personnes pour lesquelles nos services ont été créés et qui utilisent actuellement ces services.*



Types de Participation

Si vous planifiez des activités de participation dans votre service, rappelez-vous que tous les types de participation peuvent convenir et peuvent permettre de renforcer les capacités dans différentes circonstances – aucun type n’est « meilleur » ou ne renforce davantage les capacités qu’un autre. Par exemple, une association qui propose des interventions en situation de crise peut trouver que les usagers sont davantage intéressés par le fait d’être consultés ou informés que par le partage du pouvoir. Autre exemple : des résidents d’hébergements accompagnés peuvent préférer partager les prises de décision ou prendre pleinement le contrôle de certains domaines.

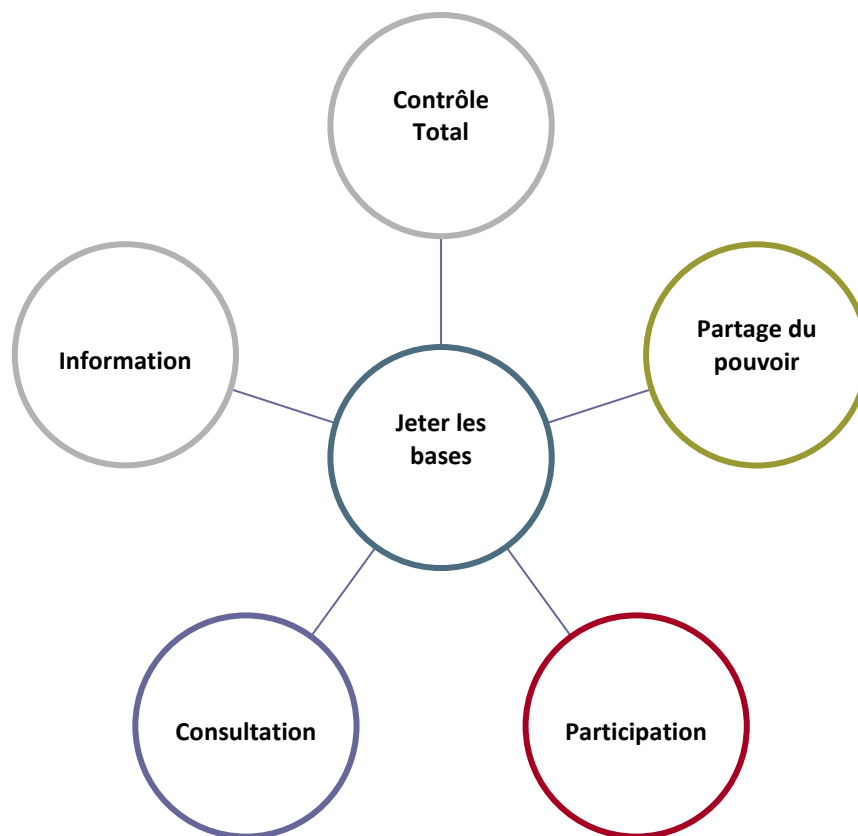


Fig.1: types de participation

Les services qui ont créé des environnements qui renforcent les capacités (25 normes de services) apportent des bonnes bases pour la participation. Les autres éléments représentent les types de participation que l’on peut utiliser séparément ou ensemble selon le contexte et les circonstances. L’utilisation d’un éventail de techniques permettra probablement d’augmenter la représentativité des participants.



| Type | Description | Exemples |
|----------------------------|---|--|
| Contrôle total: | Les usagers contrôlent les prises de décision | <ul style="list-style-type: none">• Comités, groupes ou associations communautaires• Projets spécifiques complètement guidés par les usagers, mais dans le cadre de la stabilité et des structures d'une association hôte |
| Partage du pouvoir: | Partage des décisions et des responsabilités, notamment au niveau de la gouvernance. Les usagers peuvent influencer et déterminer les résultats. | <ul style="list-style-type: none">• Recrutement du personnel• Bénévolat accompagné• Niveau de gouvernance |
| Participation: | Encourager les personnes à participer à l'élaboration des services, des politiques ou des perceptions. Les usagers peuvent émettre des suggestions et influencer les résultats. | <ul style="list-style-type: none">• Groupes thématiques• Evaluation participative• Manifestations réunissant les acteurs• Recherche par les pairs et éducation par les pairs |
| Consultation: | Demander aux personnes ce qu'elles pensent d'un service ou d'une politique. Les usagers ont une influence limitée. | <ul style="list-style-type: none">• Questionnaires• Interviews de sortie• Groupes thématiques• Boîtes à suggestions |
| Information: | Expliquer aux personnes un service ou une politique. Les usagers n'ont pas d'influence. | <ul style="list-style-type: none">• Lettres d'information• Dépliants• Tableaux d'information• Information digitale |



Avantages De la participation

« ... Quand on met de la distance entre les « prestataires » et les « usagers » et que l'on néglige les capacités humaines, l'effet principal est que les personnes s'affaiblissent plutôt qu'elles ne se renforcent, qu'elles sont plus isolées et plus divisées, plus dépendantes plutôt que plus autonomes et qu'elles risquent davantage de se sentir mal et angoissées ».

(Boyle, D., Coote, A., Sherwood, C., et Slay, J. (2010))



Il y a plusieurs bonnes raisons de mener une politique de participation. Les avantages peuvent être de grande envergure pour:

- La personne concernée;
- Les pratiques de l'organisation;
- Les planificateurs et les décideurs politiques;
- Les collectivités – pour améliorer la sensibilisation et les perceptions du sans-abrisme, corriger les images et dissiper les mythes et les stéréotypes.

Personne: Un individu tire un avantage ou une autonomie personnelle de son implication, par exemple en acquérant davantage de confiance, de connaissances, de compétences ou une sensibilisation accrue. Cela s'ajoute à ce qu'il peut tirer comme avantage à plus long terme, par exemple grâce à l'amélioration des politiques ou des pratiques.

Pratique: la participation est le plus souvent utilisée comme outil par les services pour consulter leurs usagers afin de mieux identifier leurs aspirations et ajuster leurs pratiques en conséquence. C'est ce qu'on utilise le plus parce que le changement peut être assez facilement facilité donc la personne comme les services peuvent en récolter immédiatement les fruits.

Politique: On fait cela souvent quand on pense que les résultats escomptés de la participation viennent à point nommé ou sont pertinents politiquement parlant. Comme il y a un laps de temps inévitable entre la participation et tout changement subséquent au niveau politique, il est difficile de garantir que la participation renforce les capacités et soit intéressante pour les usagers. Les personnes doivent être conscientes que tout changement ne sera peut-être pas tangible à court terme.

Perception: La société est en général assez peu consciente des problèmes de pauvreté et de sans-abrisme. Cela s'accompagne souvent de mythes, de préjugés et de stéréotypes concernant les causes du sans-abrisme et les personnes qui se trouvent dans cette situation. Il existe de nombreux projets participatifs qui permettent d'améliorer les perceptions. Les communautés, les services pour la population générale, les chercheurs, les universitaires, les politiciens et les médias, y inclus les médias sociaux constituent des possibilités d'avoir un impact à ce niveau. Les personnes avec une expérience du sans-abrisme aussi peuvent être des ambassadeurs importants et efficaces.

POINT CLÉ

La participation doit toujours avoir un impact positif au niveau de la PERSONNE. En outre, la participation doit également avoir pour objectif d'avoir un impact à un (ou plus !) des trois autres niveaux:

- LA PRATIQUE
- LA POLITIQUE/LA PLANIFICATION
- LA PERCEPTION

Ce qu'il faut éviter



Participation purement formelle

Nous craignons tous de courir le risque que la participation soit purement formelle! Cela se passe par exemple dans des activités où l'on désigne un usager (ou qu'il s'auto-désigne) représentant des autres usagers dans des groupes, des réunions, des comités ou des conseils. La participation donne aux animateurs la 'preuve' que tous les points de vue sont envisagés, mais il est alors possible que seuls certains en tirent profit. Bien que ce type de participation puisse fortement renforcer les capacités, même si elle est de pure forme, les chances sont plus grandes qu'elle donne un sentiment d'impuissance.

POINT CLÉ

Si vous pouvez être sûr que l'activité comporte des avantages au niveau de la personne, et qu'elle a un impact à un (ou plusieurs) autres niveaux (pratique; politique; de la perception) – la participation ne peut alors être taxée de purement formelle.

Lassitude d'être consulté

Les usagers ne sont pas nécessairement opposés au fait d'être consultés régulièrement ou plus d'une fois concernant le même problème. La « lassitude d'être consulté » peut se produire quand les personnes ont l'expérience d'avoir été consultées, d'avoir donné leur opinion, mais de ne pas avoir eu de nouvelles des résultats de leur participation. Il est très important d'apporter des commentaires après une consultation, même si on a l'impression que les personnes ne vont pas les apprécier.

Usagers « professionnels »

Les personnes peuvent devenir très engagées dans la participation et quand cet engagement va de pair avec une grande aptitude et une grande compétence, certains sans-abri peuvent devenir une option récurrente et facile pour la participation. Ceci se fait aux dépens d'une perspective plus large et plus représentative.

Manque de reconnaissance

Les usagers peuvent à l'occasion ne pas se sentir reconnus – surtout si la participation n'est pas planifiée de façon efficace ou s'il y a des problèmes d'épuisement. Essayez de vous assurer qu'il y a un incitant à la disposition des participants; au fond, les usagers donnent bénévolement de leur temps et doivent être remerciés et valorisés pour leurs efforts. Les incitants peuvent consister en argent liquide, en bons d'achats, en repas. Au minimum, les usagers ne doivent pas en être de leur poche en raison de leur participation.

Crainte

Pour de nombreuses raisons, les membres du personnel peuvent se sentir mal à l'aise par rapport à la participation. Ils peuvent être inquiets quant au résultat de la participation, en particulier s'ils anticipent que les personnes sans domicile auront des points de vue différents des leurs. Ils peuvent également craindre que les personnes soient en colère, « radicales » ou particulièrement véhémentes ; ou se demander quelle est la meilleure manière de transmettre des résultats décevants, ou aucun résultat du tout.



Auto-évaluation:

25 normes en matière de services *pour une participation positive*

Que permet cette auto-évaluation?

- ☒ Les 25 normes en matière de services pour une participation positive sont les améliorations possibles en termes de services qui peuvent rendre la participation des usagers plus aisée et plus efficace.
- ☒ Cette auto-évaluation rapide vous aidera à évaluer quelles sont les normes en matière de services qui, chez vous, sont déjà très bonnes et celles que vous souhaitez améliorer.

Ce que cette auto-évaluation ne *permet pas* de faire:

- ☐ Cette auto-évaluation ne permet pas d'évaluer dans quelle mesure chaque activité de participation a été efficace ou couronnée de succès



Comment utiliser cette auto-évaluation

1. **Réfléchissez** à votre service dans les domaines suivants:

- Leadership et engagement
- Pratique et procédure
- Approche
- Formation et ressources
- Evaluation

2. **Attribuez une note** à chaque question afin de préciser votre degré de satisfaction de la norme actuelle en ce qui concerne ce service:



Rouge | domaine prioritaire qu'il faut améliorer



Orange | satisfaisant, mais matière à amélioration



Vert | très satisfaisant, pas d'amélioration nécessaire



Gris | sans objet

























3. **Consultez** différents collègues au moment de compléter l'auto-évaluation.

Cela peut être particulièrement utile si vous ne travaillez pas directement avec des usagers, ou si vous n'avez pas une connaissance complète des plans et des politiques organisationnels.



Leadership et engagement:

Garantit que l'on accorde la priorité à la participation et que la responsabilité est partagée et communiquée dans l'organisation

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Nous avons une personne (ou plus !) en charge de la participation |     |
| 2 | Il y a un engagement global vis-à-vis de la participation dans notre service |     |
| 3 | Cet engagement est partagé par: <ul style="list-style-type: none"> • Tous les membres du personnel de terrain • Tous les directeurs • Toute la gouvernance • Tous les bénévoles |     |
| 4 | Nous avons une vision affirmée en termes de participation |     |
| 5 | Le cas échéant, nous avons une politique et des procédures pour le personnel pour: <ul style="list-style-type: none"> • Impliquer les usagers • Le travail isolé • L'évaluation des risques • Les codes de conduite • La confidentialité |     |
| 6 | Nous satisfaisons déjà aux exigences en termes de participation auxquelles nous <i>devons</i> satisfaire (c.à d. celles exigées aux termes du financement ou des règlements). |     |

Pratique et procédure

Le fait d'appliquer systématiquement les pratiques et les procédures convenues en termes de participation peut encourager et motiver les usagers à s'impliquer et augmenter l'impact de la participation

| | | |
|-----------|---|--|
| 7 | Nos usagers connaissent notre vision et nos objectifs en termes de participation | |
| 8 | Nous donnons suite aux informations que nous recevons : <ul style="list-style-type: none"> • Pour améliorer notre propre service ou notre propre pratique • Pour donner notre feedback aux décideurs politiques ou à d'autres partenaires | |
| 9 | Nous informons activement les usagers de l'impact que leur participation a eu sur: <ul style="list-style-type: none"> • Notre pratique • Les politiques ou les plans externes • Les perceptions ou les préjugés extérieurs | |
| 10 | Nous assurons un feedback auprès des usagers concernant les raisons pour lesquelles aucun impact ou aucun progrès n'a eu lieu suite à leur participation | |
| 11 | Nous encourageons et suscitons un intérêt pour la participation (p.ex. dans les réunions d'information ; les évaluations ; les réunions de résidents, etc.) | |
| 12 | Nous nous assurons que les personnes ne restent pas dans notre service au-delà de leur besoin de service et qu'elles ne restent pas plus longtemps à cause des activités de participation. (c'est-à-dire que nous aidons les personnes à trouver d'autres possibilités) | |

Pratique et procédure

Le fait d'appliquer systématiquement les pratiques et les procédures convenues en termes de participation peut encourager et motiver les usagers à s'impliquer et augmenter l'impact de la participation

| | | |
|-----------|--|--|
| 13 | Nous vérifions les antécédents des usagers de services qui amènent d'autres usagers de services (recherche par des pairs ou mentorat) pour se prémunir des risques | |
| 14 | <p>Nous démarrons toutes les activités participatives sans perdre de vue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La santé et la sécurité (p.ex. alarmes incendie, sorties de secours, pauses) • Règles de base partagées (créées avec les usagers) | |

Approche

Une pratique centrée sur la personne permettra de rendre la participation adéquate et accessible à tous les différents types de personnes qui utilisent votre service

| | | |
|-----------|--|--|
| 15 | Si nous avons besoin d'un groupe particulier pour une activité spécifique (p.ex. des jeunes ; des femmes), nous sommes transparents sur la manière et les raisons pour lesquelles les personnes ont été sélectionnées pour participer | |
| 16 | Nous nous assurons régulièrement que les usagers soient valorisés, reconnus et acceptés dans leur participation | |
| 17 | <p>Nous tenons compte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De l'âge • Des besoins en matière d'alphabétisation ou de langue • De la religion ou des croyances • De la race et de la culture • De la mobilité et de l'accessibilité • Du sexe et de l'orientation sexuelle | |

Approche

Une pratique centrée sur la personne permettra de rendre la participation adéquate et accessible à tous les différents types de personnes qui utilisent votre service

| | | |
|-----------|---|--|
| 18 | Nous adoptons une approche souple et centrée sur la personne qui permette d'atteindre des personnes confrontées aux barrières les plus importantes en matière de participation | |
| 19 | Nous avons un calendrier prévu pour chacune de nos activités de participation | |
| 20 | Nous nous assurons que toutes les activités de participation soient bénéfiques pour le participant (p.ex. développement personnel; réseaux sociaux; renforcement des capacités) | |
| 21 | Nous nous assurons que la raison de la participation soit claire pour les usagers dès le début de chaque activité | |





Formation et ressources

Il est important de prendre en considération l'éventail et le niveau de compétences requis par le personnel et par les usagers pour leur permettre d'animer ou de participer efficacement à l'activité, ainsi que de tenir compte des besoins en termes de matériel, de ressources et de dépenses

| | | |
|-----------|---|--|
| 22 | Nous mettons suffisamment de ressources à disposition pour toute activité participative, notamment: <ul style="list-style-type: none"> • Le temps des membres du personnel • Les frais de déplacement • La crèche • Les frais de logement et de restauration • Des incitants | |
| 23 | Nous apportons un soutien et une formation adéquats pour que nos usagers puissent participer | |
| 24 | Nous apportons un soutien et une formation adéquats pour que les membres de notre personnel puissent accompagner la participation | |





























Evaluation

Il est important d'examiner l'impact de la participation et de mesurer les changements survenus

| | | |
|----|---|---|
| 25 | Nous évaluons l'efficacité de toutes les activités de participation |     |
|----|---|---|

Autre: _____

Utilisez cet espace si vous avez identifié d'autres normes en matière de services que vous souhaitez inclure

| | | |
|----|--|---|
| 26 | |     |
| 27 | |     |
| 28 | |     |
| 29 | |     |
| 30 | |     |
| 31 | |     |
| 32 | |     |

Outils de participation



1. Entretiens de sortie
2. Forums et réunions
3. Boîte à suggestions et à commentaires
4. Affichages muraux
5. Tableaux d’affichage et tableaux blancs
6. Affiches et dépliants
7. Groupes thématiques
8. Enquêtes et questionnaires
9. Arts créatifs
10. Réalisation de films
11. Lettre d’information des usagers
12. Forum ouvert
13. Recherche par les pairs
14. Education par les pairs
15. Mentorat par les pairs
16. Sensibilisation par les pairs
17. Événements avec des partenaires (ateliers, séminaires et conférences)
18. Gouvernance d’ONG (Conseils et Comités de direction)
19. Bénévolat accompagné
20. Possibilités médiatiques
21. Recrutement de personnel
22. Projets /organisations dirigés par les usagers
23. Planification et évaluation des soins
24. Implication par le biais de la technologie et des médias sociaux
25. Prendre en charge son rétablissement



1. Entretiens de sortie

Les entretiens de sortie constituent une occasion pour l'utilisateur de rendre compte de son point de vue sur le service qu'il vient d'utiliser et d'examiner dans quelle mesure on a répondu à ses besoins. Ces entretiens sont en général animés par le personnel du service.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☐

Comment procéder

- La chose la plus importante dont il faut se souvenir, c'est que la participation à l'entretien doit être volontaire et doit être centrée sur l'utilisateur ; l'utilisateur exprime son point de vue et émet des suggestions et le personnel facilite sa réflexion.
- Être souple au moment de l'entretien; rendre la participation de l'utilisateur aussi aisée que possible, par exemple en le prévenant longtemps à l'avance ou en l'organisant le dernier jour de sa présence au sein de l'association. Être souple aussi sur l'endroit où se déroule l'entretien – l'organiser dans un lieu « neutre », à l'écart du service, peut également être très bénéfique pour l'utilisateur de votre service.
- Il serait intéressant pour les usagers et pour les membres du personnel de travailler ensemble à la rédaction d'un questionnaire de sortie structuré. Vérifiez auprès d'un public plus large d'utilisateurs que le questionnaire a du sens et est accessible à tous.
- Si l'utilisateur se sent à l'aise, proposez-lui de parler à un membre du personnel qui ne l'a pas directement accompagné, ou alors avec un représentant extérieur ou un autre usager formé. Cela permet à l'utilisateur de parler librement de tous les aspects de son expérience et de l'accompagnement dont il a bénéficié au sein de l'association.
- Utilisez des techniques d'écoute active pour recueillir les avis et évitez les questions fermées (c'est-à-dire des questions dont la réponse est forcément *oui* ou *non*). Assurez-vous qu'il y ait tout le temps et tout l'espace nécessaires pour qu'il puisse réfléchir et explorer ses idées.
- Encouragez l'utilisateur à entamer des sujets de discussion, il peut être utile de préparer des questions ouvertes si nécessaire. Ne soyez pas défensif vis-à-vis de votre service, ce processus est une occasion de se développer et de s'améliorer.
- Le cas échéant, nous vous recommandons d'accompagner un entretien de sortie de conseils et d'informations concernant la poursuite de l'apprentissage, le bénévolat, l'emploi et d'autres possibilités pour l'utilisateur.
- Si possible, vous pouvez également proposer d'utiliser un dictaphone (pour que l'entretien soit plus fluide).



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les entretiens de sortie constituent une occasion pour l'utilisateur de réfléchir au temps passé à utiliser le service; d'examiner ce qui a fonctionné pour lui, ce qui a moins bien fonctionné, et pourquoi.
- La nature introspective des entretiens de sortie peut avoir un impact positif sur les usagers en leur permettant de réfléchir aux progrès réalisés depuis leur arrivée dans le service.
- Un outil utile pour identifier les besoins passés existants et futurs et aider à la transition.
- Les entretiens de sortie peuvent être un moteur d'amélioration de l'association – ils peuvent aider l'organisation à évaluer et à améliorer la qualité des services ainsi qu'à développer de nouveaux volets au travail.
- Le processus de l'entretien est souple. Il peut être formel ou informel en fonction de ce qu'ont convenu l'association et l'utilisateur.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

Les entretiens de sortie peuvent quelquefois être considérés comme purement formels par les membres du personnel comme par les usagers. Pour éviter cela, il est important de s'assurer qu'ils restent autant que possible centrés sur la personne. S'assurer que la discussion soit centrée sur les avantages pour l'utilisateur parce qu'il s'agit d'une occasion de réfléchir et pour l'association, d'une occasion d'améliorer sa pratique de façon continue.

- On peut envisager les entretiens de sortie de façon assez cynique, en considérant par exemple « qu'il est trop tard pour faire des changements ». La meilleure manière de contrer cela est de s'assurer que l'entretien de sortie ne constitue qu'une étape d'un processus global de participation.



Ressources nécessaires – peu

- animateur de l'entretien
- Un espace calme où vous ne serez pas interrompu
- Enquête par entretien préparé à l'avance
- Développer une bibliothèque de ressources pour le signalement à d'autres services



2. Forums et réunions

Des forums et des réunions, qu'il s'agisse de « forums ouverts » ou thématiques, peuvent être relativement faciles à animer et constituer un moyen de participation efficace. Il peut s'agir par exemple de réunions de résidents ou de réunions hebdomadaires ou mensuelles sur des problèmes ou des thèmes soulevés par les usagers. Ils sont d'un bon rapport qualité-prix et peuvent offrir la possibilité aux usagers de développer de nouvelles compétences ou d'améliorer des compétences existantes (par exemple l'animation, la rédaction de procès-verbaux).

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder:

- Les ordres du jour doivent être fixés en commun avec les usagers et il convient de vérifier qu'ils soient accessibles (pas de sigles, etc.) et de s'assurer qu'il y a assez de temps pour discuter de chaque point. Les réunions doivent être animées par un président compétent et sûr de lui et par quelqu'un qui prend des notes/rédige le procès-verbal.
- Les ordres du jour doivent respecter les normes habituelles: **Bienvenue et introduction** (et présentation des excuses), **questions qui se posent** et pas plus de 3 points de discussion soulevés par réunion. Il doit y avoir beaucoup de temps pour les **divers** et pour les réactions et les commentaires des usagers. Les dates des prochaines réunions doivent être annoncées à la fin de l'ordre du jour.
- Les forums et les réunions doivent idéalement commencer par une activité visant à briser la glace et le groupe doit s'accorder sur des règles permettant à chacun de se sentir en sécurité et à l'aise pendant la réunion.
- Dans la partie introductive, il convient également de donner un aperçu des points à l'ordre du jour pour que les personnes sachent à l'avance quand elles auront l'occasion de discuter des différents points et quand auront lieu les pauses ou le déjeuner. Il convient également de préciser clairement dans l'introduction quel est le résultat attendu de la réunion et quand les participants en seront informés. Il convient de s'assurer, si possible, que les personnes aient conscience de ce sur quoi la réunion pourra avoir une influence.
- Des notes exemptes de jargon doivent être envoyées dès que possible après la réunion sous la forme la plus aisée pour les participants (c'est-à-dire donnée par un membre du personnel, par email, par courrier postal).
- Un agenda peut être mis à la disposition des usagers pour qu'ils puissent avoir accès aux points à l'ordre du jour et en suggérer d'autres.
- Il convient de donner la possibilité aux usagers de se former aux compétences liées au fait de mener une réunion, par exemple la prise de notes, les présentations en public, la présidence d'une réunion.
- Si les usagers participent à d'autres réunions au nom d'un groupe d'usagers, ils doivent recevoir une formation sur la représentation afin qu'ils sachent clairement quand ils présentent leur propre point de vue ou le point de vue du groupe.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les forums ou les réunions génèrent souvent davantage de réactions parce que les points soulevés par certains membres peuvent susciter des points de vue d'autres membres.
- Les forums ou les réunions peuvent donner l'occasion aux prestataires de services d'inviter des départements externes à la table afin de discuter.
- Les réunions peuvent également être liées à la formation.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les réunions/les forums ne permettent parfois de dévoiler qu'un petit échantillon des sentiments des usagers parce que la participation à ces groupes est presque toujours facultative. Les associations doivent être conscientes de ceci et essayer d'utiliser d'autres méthodes pour récolter les avis d'autres usagers.
- Les personnes qui ne sont pas à l'aise en public ou quand elles doivent s'exprimer face à d'autres personnes doivent avoir la possibilité de s'exprimer en face à face.
- Le format du groupe, en particulier si les membres du personnel sont présents, peut empêcher les usagers de s'exprimer aussi franchement qu'ils ne le souhaiteraient.
- Les forums et les réunions peuvent ne pas être accessibles aux personnes qui parlent d'autres langues.
- Les membres du personnel sont souvent très nombreux dans les réunions ; assurez-vous d'une présence minimale des membres du personnel , cela permettra de se concentrer sur les usagers.



Ressources nécessaires – peu

- Salle de réunion confortable, accessible
- Ordres du jour
- Procès-verbaux des réunions précédentes
- Temps du personnel pour les réunions et pour mener à bien les actions requises
- Frais de logement et de restauration et dépenses



3. Boîtes à suggestions et à commentaires

Les boîtes à suggestions constituent une manière facile d'obtenir des commentaires par rapport à un service. Bien qu'elles puissent être aussi utilisées pour les réclamations, nous vous suggérons de ne pas les dénommer boîtes à doléances afin d'encourager plutôt les propositions d'amélioration et les suggestions. Il est important que les usagers soient informés des suites données à leurs suggestions.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☐

Comment procéder:

- Les boîtes à suggestion doivent être placées de telle sorte que les usagers puissent facilement y mettre leurs commentaires sans être vus.
- Il convient de laisser un crayon ou deux à proximité et de fournir du papier. La disponibilité du papier et des crayons doit être vérifiée et assurée de façon continue.
- Il convient d'indiquer à quelle fréquence et quand la boîte sera vidée et quand on répondra aux commentaires.
- Tous les commentaires doivent faire l'objet d'une réponse dans laquelle seront précisés quand et comment les changements auront lieu ou non.
- Parmi les différentes possibilités pour répondre aux suggestions, on peut citer (i) en personne ; (ii) lors d'une réunion; (iii) réponses affichées sur le mur ou (iv) dans la lettre d'information.
- Il convient de protéger l'anonymat et la confidentialité.
- Certains services créent un questionnaire très simple à compléter, ce qui permet aux usagers de préciser comment ils souhaitent être informés en retour, et de donner leurs propres coordonnées s'ils le souhaitent.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les boîtes à suggestions donne la possibilité aux usagers de faire des suggestions d'amélioration du service
- Les usagers peuvent faire des suggestions de façon anonyme sans crainte d'être identifié
- Certains services utilisent les boîtes à suggestion pour nourrir les ordres du jour des réunions ou des groupes thématiques
- Certains services précisent un moment particulier pour l'ouverture de la boîte et le directeur du service lit les commentaires à voix haute (si les usagers sont d'accord de partager leurs commentaires de cette façon)



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Le personnel a la responsabilité des boîtes à suggestions, de s'assurer que les commentaires soient lus, qu'ils soient adressés à qui de droit, qu'on y réponde et que les changements soient annoncés
- Les personnes qui ont des problèmes d'illettrisme ou qui parlent d'autres langues peuvent considérer que cette technique n'est pas accessible



Ressources nécessaires – peu

- Une boîte solide et clairement identifiable
- Du papier et des crayons attachés
- Du temps du personnel pour répondre aux usagers
- Du temps pour consulter les usagers/le personnel sur la meilleure manière de développer la boîte à suggestions et d'annoncer la politique en matière de réponses



4. Affichages muraux

Une affiche murale est simplement une grande feuille de papier placée à un endroit stratégique dans un espace public. Il s'agit d'une méthode la plus souvent utilisée en combinaison avec d'autres techniques participatives (par exemple les réunions, les groupes thématiques et les manifestations avec des partenaires). Les affichages muraux peuvent toutefois aussi être un élément permanent, c'est une excellente possibilité. On peut aussi les utiliser de façon efficace comme outil d'évaluation, en donnant par exemple l'occasion aux personnes de faire un commentaire sur leur sentiment de la journée.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☐

Comment procéder :

- Mettez simplement une grande feuille de papier sur le mur. Ecrivez une question que vous souhaitez poser en haut de la feuille avec un marqueur de couleur vive, ou écrivez simplement « Les commentaires sont les bienvenus ».
- Assurez-vous qu'il y a assez de marqueurs autour de la feuille pour que les personnes puissent faire leurs commentaires à loisir.
- Afin que ces affichages muraux soient efficaces, ils doivent être placés dans un lieu « de grand passage » où on les remarquera.
- Si on les utilise lors d'une réunion/d'une conférence/d'une manifestation, les animateurs doivent faire en sorte d'encourager les personnes à écrire (ou à dessiner) sur la feuille tout au long de la journée ; autrement il se peut qu'ils ne soient pas utilisés.
- Il convient de proposer des post-its qui ajoutent de la confidentialité et de la discrétion.
- S'assurer que quelqu'un est responsable de détacher l'affichage mural, d'écrire les commentaires et de répondre à tous les partenaires concernés.
- Peut être utilisé dans une zone très fréquentée du service de façon permanente, par exemple avec une consultation sur un thème différent chaque semaine.
- Assurer une forme de réponse et le faire savoir clairement.
- Peut requérir des règles convenues, par exemple qu'on ne donne pas d'informations personnelles, de commentaires agressifs ou d'insultes.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les personnes peuvent prendre autant de temps qu'elles veulent pour écrire
- Les personnes peuvent dessiner plutôt qu'écrire
- Possibilité de créer un visuel intéressant qui peut être présenté à l'avenir
- Constitue une manière alternative pour les personnes d'exprimer leurs opinions sans devoir parler devant tout le monde dans une réunion



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- D'autres personnes peuvent vous voir en train d'écrire – ce n'est pas une méthode anonyme ou discrète, une solution peut être de fournir des post-its
- Les personnes qui ont des problèmes pour lire et écrire ou qui parlent d'autres langues peuvent considérer que cette technique n'est pas accessible



Ressources nécessaires – peu

- Frise ou papier peint
- Crayons de couleurs/marqueurs
- Post-its
- Du temps pour le suivi et la transmission des réponses



5. Tableaux d'affichage et tableaux blancs

La plupart des organisations ont des tableaux d'affichage ou des tableaux blancs. C'est une très bonne manière d'annoncer les activités de participation et de communiquer au sein de l'association. Ils doivent être mis dans un endroit très visible et la majorité des informations (et les informations les plus importantes) doivent se situer au niveau des yeux. Les tableaux d'affichage doivent être entretenus et il convient de vérifier les informations présentées pour s'assurer qu'elles soient mises à jour et que les informations passées soient enlevées.

Un tableau d'affichage est le lieu idéal pour présenter un organigramme pour que chacun sache qui est qui et qui fait quoi. On peut également les utiliser pour convier les personnes aux consultations et pour remercier des personnes.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☐

Comment procéder :

- S'assurer que toutes les informations soient aussi accessibles que possible, et dans toutes les langues pertinentes.
- Utilisez des images quand c'est possible.
- Il peut quelquefois être utile de mettre des titres clairs et des divisions pour séparer les différents types d'informations annoncées. Il faut envisager le but précis du tableau d'affichage.
- Désignez les personnes chargées d'entretenir et d'examiner régulièrement les informations figurant sur le tableau d'affichage. Cela peut être également l'occasion pour les usagers d'avoir la responsabilité d'entretenir et de mettre à jour les informations.
- Jeter ou mettez à jour les informations anciennes pour que votre tableau ne soit pas surchargé.
- Informez et rappelez aux usagers où se trouve le tableau d'affichage et à quoi il sert
- Ne vous fiez pas uniquement au tableau d'affichage comme seul moyen de communication, mais plutôt comme un rappel supplémentaire.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Accès facile aux informations
- Coût faible
- Tous les partenaires peuvent l'utiliser pour communiquer s'ils le souhaitent.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les personnes qui ont des problèmes d'illettrisme ou qui parlent d'autres langues peuvent considérer que cette technique n'est pas accessible
- Les personnes peuvent enlever des éléments du tableau ou altérer les informations
- Pas toujours pleinement utilisé
- Souvent surchargé d'informations



Ressources nécessaires – peu

- Les ressources devraient être minimales
- Temps du personnel pour la mise à jour
- Marqueurs, gomme adhésive, punaises



6. Affiches et dépliants

Vos propres affiches et dépliants sont un moyen de communiquer avec vos usagers actuels et potentiels. On peut également les utiliser pour encourager la participation à des consultations et à des activités de feedback. Idéalement, les usagers doivent tester ces matériaux en termes d'intérêt et d'accessibilité et être impliqués dans leur conception et leur développement puisqu'ils en sont les utilisateurs.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☐

Comment le faire:

- Impliquer les usagers depuis le début.
- La planification de la communication à travers des affiches et des dépliants est essentielle puisque les erreurs ne peuvent être corrigées à moindre coût une fois que plusieurs copies ont été imprimées.
- Tous les matériaux ont une «durée de vie», mais on peut minimiser ce problème en évitant d'utiliser les références qui seront rapidement dépassées. Par exemple, inclure le nom d'un membre du personnel signifie que la brochure n'est plus d'actualité si ce membre du personnel quitte l'organisation.
- La conception et la mise en page de brochures et d'affiches devraient tenir compte des publics potentiels puisque certains styles peuvent exclure certaines personnes. L'utilisation de certains graphiques et autres outils de mise en page peuvent défavoriser les personnes qui ont des troubles de la vision ou qui ont des problèmes d'alphabétisation.
- Les polices doivent être «propres», claires et d'une taille appropriée.
- Portez une attention particulière à l'utilisation d'images en arrière-plan, ce qui pourrait rendre l'information moins accessible.
- Il importe de ne pas utiliser un langage trop complexe (notamment l'argot) pour éviter d'exclure certaines personnes de votre public potentiel.
- En règle générale, il importe de simplifier votre communication. L'inclusion de questions et réponses, un espacement clair, et la division des processus complexes en petites étapes peuvent être utiles. Pensez à votre public et simplifiez les choses au maximum.
- Impliquez les usagers dans l'évaluation de l'accessibilité et du contenu et assurez-vous que le contenu est bien compris et attrayant. Essayez d'obtenir le feedback d'un maximum d'usagers.
- Demandez l'avis des usagers sur l'endroit où les brochures et les informations sur le service devraient être mises à disposition.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Pour promouvoir un service et nouer des contacts avec des usagers potentiels, pour communiquer avec les référents des usagers et d'autres personnes, on utilise couramment des dépliants et des affiches. Les gens s'attendent normalement à trouver ce type de matériel dans les services
- Un bon dépliant communique non seulement les informations qu'il contient, mais porte un message plus large concernant le professionnalisme et les valeurs que votre association veut communiquer à ses partenaires et à d'autres
- Ce type d'implication signifie que les usagers sont impliqués dans la manière dont votre association communique avec ses propres usagers, avec ses usagers potentiels et avec ses autres partenaires
- Les dépliants constituent également un excellent moyen de communiquer les résultats d'activités de participation.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Veillez à développer des affiches et des dépliants de haut niveau. Avec du matériel promotionnel non professionnel, vous enverrez un mauvais message concernant vos compétences et la qualité de votre service
- Il se peut que cela doive être mis à jour régulièrement



Ressources nécessaires – peu

- Coûts d'impression (interne ou externe)
- Consultation des usagers/du personnel
- Possibilité d'utiliser des logiciels – il existe des programmes gratuits de graphisme et de publication très sophistiqués en ligne. Dans certains cas, les programmes de traitement de texte conviennent



7. Groupes thématiques

Le groupe thématique est une méthode de recherche par laquelle on demande son opinion à une sélection de personnes concernant un sujet en particulier. Les questions et les points de discussion spécifiques sont soulevés dans le cadre d'un groupe interactif, et on encourage les membres du groupe à parler librement. Un groupe thématique fonctionne idéalement avec un minimum de 4 personnes et un maximum de 12 et dure 1 à 2 heures.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Les organisateurs doivent décider des informations à rassembler et avec qui ils souhaitent mener un groupe thématique pour obtenir les informations requises. Les participants au groupe thématique doivent avoir une certaine expérience ou une certaine opinion par rapport au sujet du groupe thématique.
- Les organisateurs doivent trouver un lieu de réunion neutre et confortable pour le groupe thématique.
- La date et l'heure de la réunion doivent être fixées en tenant compte des besoins des participants. Il convient de signaler et de rappeler le lieu et l'heure de la réunion à l'avance.
- Essayez de vous assurer que les participants soient représentatifs et aient une expérience pertinente quand vous configurez votre groupe cible. Les organisateurs doivent préciser clairement dans l'annonce quel est le sujet du groupe de discussion et quel type de profil ils recherchent.
- Les animateurs doivent se sentir à l'aise avec le thème et bien le connaître. Ils doivent assurer la confidentialité et ne pas faire de fausses promesses. Ils doivent donner la possibilité aux participants de s'exprimer en face à face si les personnes souhaitent exprimer quelque chose en privé.
- Au début du groupe thématique, les animateurs doivent s'assurer de fixer des règles communes et de préciser l'ordre du jour de la session (y compris les pauses).
- Les personnes qui prennent les notes doivent écrire clairement sur un tableau à feuilles mobiles (en vérifiant auprès des participants que c'est bien lisible) et s'assurer que tous les commentaires soient notés. Le groupe thématique doit se terminer par un passage en revue par la personne qui prend note de tous les points clé soulevés au cours de la réunion, en s'assurant que tous les participants savent bien comment ils seront informés du suivi. Précisez quelle sera l'utilisation qui sera faite des résultats avant le démarrage du groupe thématique et également à la fin. Si les résultats sont destinés à être compilés dans un rapport, assurez-vous que chaque participant en reçoive une copie s'il laisse une adresse de contact.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Peut déclencher une discussion plus large et plus approfondie qu'un entretien en face à face
- Peut permettre de générer une grande quantité d'informations dans un laps de temps court
- Au niveau du service, le nombre personnes dans les groupes thématiques permet souvent d'avoir un échantillon représentatif de la population d'un projet
- Fournit une foule de renseignements sur ce que pensent les gens et sur la raison pour laquelle ils pensent comme ils le font
- Une manière relativement bon marché et facile d'obtenir des commentaires



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les participants peuvent se sentir incités à se conformer au point de vue d'autres membres
- Les participants peuvent avoir le sentiment qu'ils doivent exprimer des points de vue positifs si des membres du personnel sont présents
- Les informations rassemblées au cours du groupe thématique peuvent être difficiles à interpréter et à consigner
- Il faut qu'il y ait la possibilité de discuter de façon individuelle pour les personnes qui ne sont pas à l'aise quand elles doivent parler dans un groupe ou face à d'autres personnes
- Les personnes qui parlent d'autres langues peuvent considérer que cette technique n'est pas accessible



Ressources nécessaires – moyennes

- animateur et secrétaire
- Tableau à feuilles mobiles/stylos
- Temps du personnel pour imprimer l'ordre du jour, donner les règles de base et apporter le feedback
- Incitants et rafraîchissements



8. Enquêtes et questionnaires

Les enquêtes et les questionnaires sont d'excellentes méthodes pour rassembler des informations sur des domaines spécifiques d'un service ou d'une organisation. Ils permettent à l'organisation de rassembler des informations auprès des personnes ou sur ces dernières et de décrire, de comparer ou d'expliquer leurs connaissances, leurs attitudes ou leurs comportements. En adoptant cette méthode, toute organisation peut recueillir des données précieuses qui peuvent être utilisées pour améliorer le service ou la mise en œuvre des politiques. Ce processus comprend plusieurs étapes clé: la sélection d'objectifs pour l'enquête, la conception de l'enquête, la réalisation de l'enquête, la gestion et l'analyse des données et la communication des résultats. Ils peuvent également être utilisés dans un certain nombre d'organisations en vue de consultations politiques ou sur les perceptions. Il convient de faire très attention à l'expertise nécessaire dans la conception de l'enquête. Le processus d'élaboration de questions adéquates est souvent le plus efficace quand les usagers et le personnel travaillent ensemble.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

Identifier les objectifs de l'enquête: Les objectifs d'une enquête peuvent provenir d'un besoin défini de récolter des informations liées à la prestation de service. Cette étape peut être réalisée par le personnel ou en partenariat avec les usagers.

Concevoir l'enquête: Inclure les usagers à ce stade peut constituer un processus de renforcement des capacités pour les participants, bien qu'il faille prendre en considération que cela prendra davantage de temps et de ressources. Tout au long de la conception d'une enquête, il convient d'être accessible et d'utiliser un langage simple. Les questions peuvent prendre deux formes:

(i) **Des questions ouvertes** qui permettent aux personnes de répondre en utilisant leurs propres mots. Des questions qui commencent par « comment, que, pourquoi » aident les personnes à exprimer leur opinion. Bien que cela puisse aboutir à des citations utiles, les thèmes qui surgissent et les informations rassemblées peuvent être difficiles à interpréter et il convient de faire très attention et éviter les interprétations erronées.

(ii) **Des questions fermées** permettent aux personnes interrogées de donner des réponses spécifiques, par exemple *oui* ou *non*. Ces questions peuvent être plus difficiles à cadrer, mais elles permettent une analyse statistique et une interprétation plus aisées.

Réalisation de l'enquête: l'enquêteur doit pouvoir communiquer de façon efficace et écouter de façon active pour saisir la signification de ce qu'exprime la personne interrogée. Si les usagers doivent être impliqués à ce stade, il convient de fournir une formation adéquate pour s'assurer que l'enquêteur parvienne à rassembler des données intéressantes. Prendre en considération les questions de langue et d'illettrisme.

Gestion et analyse des données: ce processus commence quand l'enquête ou les questionnaires sont renvoyés. Parmi les choses dont il faut tenir compte, on peut citer le fait de vérifier que la personne interrogée a bien répondu à toutes les questions, qu'elles soient formulées correctement, que l'utilisateur a démontré qu'il avait bien compris les questions, d'identifier et d'être capable de reconnaître les thèmes communs abordés dans les réponses.



Communication des résultats: Après l'analyse, les résultats peuvent être diffusés via des rapports écrits ou oralement. Encore une fois, cela peut être réalisé par les usagers seuls, par les membres du personnel et les usagers en partenariat ou uniquement par les membres du personnel. Il est nécessaire d'avoir des compétences en communication et en matière de rédaction de rapport ainsi que la capacité de présenter des tableaux et des chiffres, le cas échéant. Il est également utile d'avoir un membre du personnel qui ne fait pas partie de l'équipe chargée de l'enquête pour critiquer le projet initial et donner un point de vue objectif sur un rapport.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les enquêtes permettent de récolter des informations liées à l'aspect spécifique d'un service au sein d'une organisation ou sur organisation dans son ensemble
- Impliquer les usagers dans ce processus peut déboucher sur une compréhension commune entre différents groupes de partenaires, et peut être un processus qui renforce fortement les capacités des usagers
- Les enquêtes peuvent fournir une base d'éléments probants à l'appui de changements dans la prestation des services, ou avoir un impact plus large au niveau politique ou des perceptions
- Les questionnaires et les enquêtes peuvent être utilisés dans des entretiens individuels, laissés aux personnes avec des cadres où indiquer des commentaires, distribués chez les personnes et par entrevues téléphoniques



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Il convient de bien réfléchir aux questions de l'enquête. Il est très important de poser les bonnes questions sinon on peut ne pas récolter les informations souhaitées
- Les organisations doivent fournir les ressources adéquates pour réaliser des enquêtes. Cela peut requérir beaucoup de ressources si l'on veut impliquer pleinement les usagers
- Les personnes qui se heurtent à la barrière de la langue ou qui ont des problèmes d'illettrisme peuvent considérer que cette technique n'est pas à leur portée.



Ressources nécessaires – moyennes

- Suffisamment de temps alloué à la préparation, l'impression, la consultation et la conception

9. Arts créatifs

Les arts créatifs peuvent être utilisés en combinaison avec d'autres outils ou de façon individuelle. Ils sont particulièrement utiles quand on travaille avec des personnes qui se heurtent à la barrière de la langue ou ont des problèmes d'illettrisme et peuvent être utilisés individuellement ou avec des groupes. Ils permettent de traiter des questions sensibles, difficiles à exprimer avec des mots et aident à motiver des groupes de personnes « plus difficiles à atteindre ». Il y a de nombreuses manières différentes d'utiliser les arts créatifs pour impliquer les personnes ; cette boîte à outils vous apporte quelques idées pour vous aider à démarrer.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

LE THÉÂTRE peut donner vie à un problème complexe, le rendre émotionnellement puissant, plus intéressant, facile à comprendre et pertinent par rapport à la vie des gens. Dans bien des cas, une pièce de théâtre a plus de chances d'être remarquée et plus mémorable qu'une œuvre écrite. Il peut s'avérer utile d'impliquer un large éventail de personnes avec des niveaux de compétences analytiques et une expérience au niveau local et national. Le théâtre en lui-même peut être une manière puissante de transmettre des messages et de persuader les gens de notre point de vue. On peut en intensifier l'impact en ajoutant des activités qui impliquent le public.

LA POÉSIE ET L'ÉCRITURE CRÉATIVE peuvent aider les personnes à exprimer leurs émotions, à parler de certains problèmes ou à exprimer des choses qu'elles n'exprimeraient pas verbalement. Il y a de nombreuses manières de démarrer une activité d'écriture ; on peut citer par exemple le fait de fournir une série de mots ou de phrases qui peuvent être réorganisées en histoire ou en poème ; un sac d'objets qui peuvent être utilisés comme amorce pour raconter une histoire ou une série de chansons ou de séquences de films qui peuvent susciter l'écriture d'une critique ou d'une fiction :

- Les participants qui ont des problèmes de langue ou d'illettrisme peuvent utiliser un enregistreur numérique pour enregistrer de la poésie ou faire équipe avec quelqu'un qui peut traduire ;
- L'utilisation d'ordinateurs peut également être un bon moyen d'écrire parce que les personnes ont la possibilité de corriger l'orthographe, de faire des copier-coller, et peuvent utiliser des couleurs, différents types et tailles de caractères.

Des sessions d'ARTS et d'ARTISANAT peuvent être bénéfiques en termes thérapeutiques tout en aidant les personnes à développer des compétences créatives. On peut aussi simplement les utiliser comme outil de conversation, les usagers et les membres du personnel pouvant avoir une activité ensemble et discuter de tout sujet. Cette façon d'entrer en contact peut paraître moins menaçante qu'une réunion plus formelle. Parmi les activités créatives, on peut citer, la création d'affiches, la peinture sur verre ou de simples mosaïques.

- Assurez-vous d'avoir suffisamment de matériel pour qu'il y aurait des « erreurs » ou pour quelqu'un qui finit

LA MUSIQUE est universelle et la plupart des gens répondent à la musique d'une façon ou d'une autre quels que soient leurs problèmes dans la vie. La musique a la capacité de générer une réponse émotionnelle chez celui qui écoute. Elle peut être une source de relaxation et réduire le stress. Le simple fait d'écouter de la musique peut être une bonne manière de développer la cohésion d'un groupe, par exemple lors d'une séance de prise de contact où chaque membre choisit sa musique préférée et discute de ce que cela signifie pour lui. Apprendre à jouer ou à faire de la musique peut également constituer une activité de prise de contact utile, mais cela requiert en général un professeur spécialisé.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Ces activités sont relativement bon marché et faciles à organiser. On peut organiser nombre de ces activités sans recourir à des compétences ou des équipements spécialisés
- Les arts créatifs permettent de donner un but à un groupe et diminuer l'embarras des usagers qui se rencontrent pour la première fois
- Si les membres du groupe se connaissent bien, on peut les encourager à aider ceux qui ont besoin d'aide dans leur activité et à apporter ainsi un soutien à leurs pairs
- Ces techniques peuvent également être utilisées pour rompre la glace ou en guise d'échauffement en vue d'autres activités
- Nombreux sont ceux qui ne seraient pas nécessairement motivés par des activités de participation ou d'employabilité, mais peuvent y être encouragés via les arts créatifs.
- Les sessions permettent de renforcer la confiance en soi, d'améliorer les compétences et sont excellentes pour rompre les barrières liées à l'âge et à la langue.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les personnes peuvent avoir le sentiment qu'il n'y a pas d'objectif suffisamment précis aux activités
- Si les activités ne sont pas claires et ne se font pas dans le respect des participants, ces derniers peuvent avoir le sentiment d'un certain paternalisme ou cela peut leur rappeler le travail scolaire
- Il convient de prendre en considération le fait que certains usagers peuvent au départ ne pas se sentir à l'aise dans des activités en groupe où il faut s'exprimer en public.



Ressources nécessaires – variables

- Pour certaines séances, il peut être nécessaire de faire appel à un professeur spécialisé
- Pour toutes les séances, il est nécessaire d'avoir du matériel et/ou des équipements spécifiques



10. Réalisation de films

La production d'un film en tant que technique de participation peut constituer un excellent moyen de partager le contrôle d'un projet. Les organisations comme les usagers impliqués peuvent se mettre d'accord sur les messages qu'ils souhaitent transmettre via le film. Les usagers peuvent exprimer leur propre opinion et leur propre expérience ou celles des autres. On peut utiliser un film pour présenter ces opinions et ces expériences à une grande variété de personnes. Parmi les différents types de films, on peut citer: des interviews, des documentaires, des journaux vidéo, des adaptations et des jeux de rôle. On peut impliquer les usagers devant ou derrière la caméra où ils peuvent acquérir des compétences et une expérience spécifiques.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- S'assurer que toutes les personnes impliquées connaissent les raisons de la création du film et à qui et pourquoi il sera présenté. Toutes les personnes qui apparaissent dans le film doivent avoir donné leur consentement écrit à la diffusion et à l'utilisation du film.
- S'assurer qu'il est clair pour tout le monde que les personnes filmées représentent la population des usagers au sens large ou uniquement leur propre point de vue.
- Décider du nombre de copies qui seront faites, et qui va les recevoir, notamment ceux qui sont impliqués dans la production et dans le tournage.
- S'assurer que tout le monde est conscient des répercussions potentielles du film. Par exemple, bien que vous garantissiez que votre association ne va le montrer qu'à certaines occasions, une fois que vous aurez donné le film à d'autres associations ou à d'autres usagers, il sera difficile d'en contrôler la diffusion.
- N'oubliez pas de fournir une formation pour vous assurer que les personnes aient l'occasion de pratiquer ce qu'ils vont dire et qu'ils ne dévoilent rien qu'ils ne souhaiteraient ensuite pas voir enregistré (il est possible d'extraire ces parties au moment du montage).
- Si vous engagez une entreprise de production professionnelle pour réaliser et monter le film, tâchez de vous assurer que le réalisateur est socialement responsable.
- Dans la mesure du possible, le temps du tournage doit être ramené au minimum parce que le montage peut prendre un temps considérable. Assurez-vous que la qualité du son soit bonne, en particulier si le film va être présenté à un large public.
- N'oubliez pas, à toutes les étapes du montage, de prévoir suffisamment de temps pour présenter le DVD lors de futures réunions. Cela permettra à ceux qui ont été filmés d'avoir la possibilité de s'assurer que le montage reflète fidèlement ce qu'ils voulaient exprimer.





Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Le message communiqué est souvent plus puissant et plus intéressant que des présentations conventionnelles
- Les usagers impliqués dans la production du film gagneront en confiance et acquerront des compétences grâce à leur implication
- Si le film est bien monté et bien produit, il permet de communiquer un message fort et cohérent
- Un film a plus de chances d'être accessible
- Excellent pour capter l'histoire des personnes
- Peut être utilisé pour garder la trace d'un processus de travail, p.ex. on peut filmer toutes les étapes d'un projet de recherche par les pairs et en présenter les résultats.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Nécessite une planification minutieuse à l'avance
- Peut être cher
- Peut demander beaucoup de temps pour que chaque « prise » soit bonne
- Danger sérieux pour l'utilisateur de mauvaise interprétation



Ressources nécessaires – Moyennes/Beaucoup

- Des entreprises de médias communautaires pratiquent souvent des prix raisonnables et peuvent baisser leur prix quand il s'agit d'une commande socialement utile
- Il est possible de réaliser une production en interne grâce à l'utilisation des technologies numériques émergentes ; mais cela requiert des compétences pour que le produit final soit professionnel
- Temps du personnel avec les usagers pour discuter du contenu et pour monter le film
- Formulaire d'autorisation
- Lieu pour le tournage
- Frais de logement, de restauration et dépenses



11. Lettres d'information des usagers

Une lettre d'information des usagers produite par les membres du personnel pour communiquer des informations aux usagers ne constitue pas un outil de participation. Toutefois, cela peut être le cas si on implique les usagers dans la production et dans les décisions éditoriales de la lettre d'information. Une lettre d'information des usagers, si elle est minutieusement planifiée et suffisamment dotée en ressources peut être un moyen de renforcer les capacités des usagers en les impliquant et d'améliorer les services.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Peut être utilisé pour immortaliser l'histoire des personnes, annoncer les possibilités et les activités de participation, donner les dernières nouvelles et informer des nouvelles générales (à la fois internes et externes au service), communiquer les nouveaux développements, informer des consultations et des réunions des usagers et donner l'occasion d'exprimer les problèmes, les expériences personnelles et les opinions.
- Impliquer les usagers dès le départ afin qu'ils comprennent et soient impliqués dans les limites, dans les réflexions et dans les décisions à prendre.
- Il convient de réfléchir et d'établir un contrôle éditorial à un stade précoce du processus. Par exemple, les usagers peuvent-ils écrire à propos de n'importe quel sujet et peuvent-ils exprimer n'importe quelle opinion? Assurez-vous que les limites soient claires et établies.
- Souvenez-vous qu'en tant qu'outil de participation, vous devez décider quel niveau d'impact vous souhaitez pour cette activité. Par exemple, voulez-vous simplement donner l'occasion aux usagers de travailler bénévolement ou espérez-vous utiliser les informations pour influencer la pratique au sein de votre service, ou plus largement?
- S'il y a un grand intérêt de la part des usagers, alternez les rôles ; si les personnes partent du service, il vous sera encore possible de produire une lettre d'information régulière.





Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les lettres d'information des usagers sont l'occasion pour les usagers eux-mêmes de produire leur propre lettre d'information et d'exprimer leurs opinions, leur créativité et leurs expériences
- Cela donne l'occasion de célébrer les activités de participation et de remercier les usagers qui ont donné bénévolement de leur temps
- Les lettres d'information donnent également l'occasion aux usagers d'acquérir des compétences en TI, en préparation de budget, d'apprendre à travailler dans les délais et de travailler en équipe
- On peut produire des lettres d'information avec un budget serré, mais si le budget le permet, cela peut devenir plus onéreux – production plus sophistiquée, impression en couleur et tirages plus importants – et permettre de communiquer au-delà de votre propre service
- Les lettres d'information permettent à des usagers sur des sites différents de travailler dans des projets multi-sites, de communiquer et de participer à une activité positive et de partager les bonnes pratiques entre eux.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les lettres d'information impliquent davantage de travail et de temps qu'on ne l'imagine en général au départ
- Continuer à avoir des idées nouvelles et à impliquer les usagers dans une production régulière peut constituer un défi
- Peut prendre beaucoup de temps pour les usagers et pour les membres du personnel en raison des nombreuses réunions
- Peut être cher à produire



Ressources nécessaires - moyennes

- Préparation du budget pour l'impression en externe ou en interne.
- Dépend de l'ampleur de la diffusion, du type de papier, des couleurs utilisées
- Vous ne devez pas acheter de logiciel - il existe des programmes gratuits de publication assez sophistiqués en ligne. Dans la plupart des cas, les programmes de traitement de texte conviennent parfaitement.



12. Forum ouvert

Le forum ouvert est une approche innovante qui peut être intégrée dans un large éventail d'activités, réunions ou manifestations. L'idée est que les participants aux réunions ou les délégués à des manifestations déterminent les points à l'ordre du jour ou les groupes de discussion. On peut fixer un thème central, toutefois la question principale doit être une préoccupation véritable pour tous les partenaires impliqués. Le forum ouvert est une approche « du bas vers le haut », démocratique, fondée sur l'égalité, qui permet de déterminer le thème d'une réunion, d'un atelier, d'un groupe de discussion et de la planification à venir.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Les conférences en forum ouvert ne constituent pas la manière traditionnelle d'organiser des conférences avec des ordres du jour prédéterminés. Elles offrent plutôt aux délégués un forum pour aborder les questions qui sont particulièrement pertinentes pour eux. Le but du forum ouvert est de permettre aux délégués d'adapter sur mesure une conférence classique pour répondre à leurs intérêts et à leurs besoins spécifiques.
- Les réunions en forum ouvert peuvent durer une heure ou même une semaine. L'une des conditions du forum ouvert est que la participation est volontaire et les discussions sont toujours déterminées par les participants et doivent dès lors toujours être en lien avec leurs préoccupations.
- On peut utiliser plusieurs méthodes pour déterminer les thèmes de discussion, notamment des groupes de discussion, des questionnaires, des post-its sur une grande feuille au mur, etc. Le groupe peut décider par vote des domaines de discussion prioritaires.
- Les principes du forum ouvert peuvent être adaptés et mis en œuvre de nombreuses façons, mais on peut engager des modérateurs formés qui ont une expertise dans ce domaine.
- Réservez un lieu accessible et annoncer votre événement de forum ouvert aussi largement que possible.
- En général, la journée est très structurée, mais les thèmes ne le sont pas. Les délégués votent démocratiquement sur les questions proposées par les participants au début de la journée et on en discute dans de petits groupes/espaces de travail.
- Vous pouvez décider de donner une formation au personnel ou aux usagers sur l'animation en forum ouvert, mais si vous planifiez les choses avec soin, vous pouvez le faire vous-même.
- Expliquez à l'avance aux usagers le format du forum ouvert et n'oubliez pas d'insister sur le fait qu'il s'agit d'une occasion pour eux de fixer l'ordre du jour. Suite à l'événement, informez les participants concernant tout changement mis en œuvre suite à leur participation.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Cela permet à de très grands groupes de personnes souvent très variés de se rassembler
- Pas besoin d'orateurs, juste d'un modérateur
- Le forum ouvert est très efficace si un grand nombre de personnes cherche à résoudre rapidement un problème
- Les usagers « votent » et définissent la priorité à accorder aux domaines qui sont importants pour eux
- Permet le partage d'idées, la mise en commun des connaissances, la discussion de problèmes, le travail en réseau et le développement de plans en vue d'une action collaborative
- Peut être adapté pour inclure tous les partenaires, pas uniquement les usagers, afin de partager les perspectives et l'expertise à tous les niveaux de travail



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Peut être onéreux en termes de taille du lieu et de frais de logement et de restauration
- Pour que la discussion soit efficace, le modérateur (les modérateurs) doit (doivent) avoir une très bonne connaissance des politiques, des aspects pratiques et de perception liés aux questions discutées



Ressources nécessaires - variables

- Un lieu accessible
- Un modérateur
- Matériel/coûts publicitaires (il peut s'agir de simples affiches ou d'imprimés), jusqu'à des publicités plus importantes
- Frais de déplacement, de logement et de restauration des usagers
- Contribution du personnel

13. Recherche par les pairs

La recherche par les pairs est une méthode de recueil d'informations qui fonctionne sur la prémisse qu'un pair partagera plus probablement des informations avec quelqu'un qui est dans une situation similaire à la sienne. Les chercheurs sont formés comme il se doit et mènent la recherche (quelquefois avec l'aide du personnel). Il s'agit d'une approche « du bas vers le haut » qui doit être développée avec ou menée par les usagers.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Les pairs doivent être impliqués à chaque étape du développement de la recherche par les pairs, notamment en ce qui concerne la méthode de recherche, par exemple des groupes thématiques, ou la conception et la distribution des questionnaires.
- Il convient d'envisager un programme complet de formation qui couvre des domaines tels que la confidentialité, les limites, l'égalité des chances et l'élaboration de la recherche.
- Les membres du personnel doivent jouer un rôle d'animateurs plutôt que de leaders dans ce processus, pour permettre une approche du travail du bas vers le haut (y compris dans les étapes d'analyse et de rédaction).
- La recherche peut prendre la forme d'un ou d'une combinaison des nombreux outils présentés. Par exemple, des questionnaires et des groupes thématiques. Les usagers et le personnel doivent réfléchir à l'outil ou à la technique qui convient le mieux.
- Il convient d'impliquer les usagers dans la rédaction des rapports et dans la diffusion de la recherche.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les usagers partageront plus vraisemblablement des informations avec quelqu'un qu'ils identifient comme étant un pair plutôt qu'avec quelqu'un avec qui ils ne peuvent pas faire ce type d'identification. Cela apporte une valeur ajoutée à la recherche
- Renforce les capacités de tous ceux qui sont impliqués
- Plus de probabilité que la personne interrogée se sente soutenue et que l'interview se passe de façon détendue
- Effets positifs de l'éclairage personnel du chercheur-usager
- On donne la possibilité aux personnes de faire une recherche sur un thème qui les intéresse au premier chef
- Permet que la participation soit réelle et non de pure forme





Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Comme les chercheurs-pairs ont probablement peu ou pas d'expérience dans les travaux de recherche, la formation peut prendre beaucoup de temps et être onéreuse
- Les contraintes de temps avec des bénévoles à temps partiel peuvent constituer un défi plus important
- Comme les chercheurs peuvent avoir des expériences similaires à celles des participants, il y a de grandes chances que cela suscite des émotions ; il convient donc de réfléchir à l'accompagnement
- Les personnes qui ont des problèmes d'illettrisme ou qui parlent d'autres langues peuvent considérer que cette technique n'est pas accessible
- Comme dans de nombreux types de recherches, la subjectivité de la part du chercheur peut avoir une influence sur l'objectivité du rapport de recherche. Il convient d'aborder cette question lors de la formation
- Les associations doivent être conscientes que les chercheurs-pairs peuvent se trouver pris dans une « crise d'identité » quand ce qui fait d'eux un pair n'est plus une identité qui convient ou est utile. Après un certain temps, cette identité peut non seulement paraître moins pertinente, mais peut « freiner leur progression » vers leur vie.
- La recherche par les pairs requiert de la fiabilité et un engagement sur une longue période de temps (c'est-à-dire que seuls les usagers qui ont terminé toute la formation peuvent mener des interviews). Dans certains cas, il peut être intéressant de former davantage d'intervieweurs que nécessaire



Ressources nécessaires - Beaucoup

- Temps pour développer la formation
- Lieu pour la formation
- Frais de logement et de restauration et dépenses
- Temps pour développer un calendrier pour le personnel/les usagers pour cette activité
- Temps pour réaliser la formation



14. Education par les pairs

L'éducation par les pairs fonctionne sur la base du fait que l'expérience partagée apporte une valeur ajoutée et une expertise. En ôtant la hiérarchie habituelle de la relation « enseignant-étudiant », les apprenants ont plus de chance de se connecter aux éducateurs et aux informations à transmettre.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- L'éducation par les pairs requiert un temps adéquat pour une préparation rigoureuse à chaque étape du processus.
- Le matériel pour l'éducation par les pairs doit être conçu et élaboré en partenariat avec les usagers.
- Les usagers et le personnel doivent travailler de concert pour se mettre d'accord sur le type de techniques d'éducation par les pairs à utiliser.
- Il convient d'identifier et de recruter les éducateurs-pairs et ensuite de les former aux techniques de l'éducation par les pairs.
- Il convient de réfléchir aux canaux publicitaires pour atteindre les apprenants-pairs et les éducateurs –pairs doivent ensuite prendre contact avec les apprenants.
- La supervision et l'accompagnement, y inclus le soutien par les pairs, des éducateurs-pairs doivent être continus.
- Plusieurs associations ont élaboré des programmes d'éducation par les pairs ; il est souvent utile d'apprendre des expériences passées. Tenir compte des travaux accomplis dans d'autres domaines et qui pourraient s'appliquer à votre cas.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- L'éducation par les pairs est basée sur l'hypothèse qu'un usager ou un usager potentiel sera mieux informé par quelqu'un qu'il peut identifier comme un pair que par quelqu'un avec qui il ne peut s'identifier de cette façon
- Un projet d'éducation par les pairs bien géré constitue une occasion importante de travail bénévole ou rémunéré pour l'usager et ses pairs
- Cela constitue une possibilité de développement personnel pour les éducateurs pairs en termes d'estime de soi, de confiance, de base de connaissances et de connaissance de soi
- Ceux à qui l'on enseigne ont l'avantage de bénéficier des conseils et des informations d'experts dans un langage et un contexte qu'ils considèrent comme crédible et fiable.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- L'éducation par les pairs implique un coût au démarrage pour former un groupe d'éducateurs-pairs
- Comme il s'agit d'une nouvelle activité, certaines associations devront envisager une nouvelle politique et de nouvelles procédures pour l'éducation par les pairs
- Les associations doivent être conscientes que les éducateurs-pairs peuvent être entraînés dans une « crise d'identité » quand ce qui fait d'eux un pair n'est plus une identité qui convient ou est utile. Un ex-drogué peut facilement s'identifier comme pair de quelqu'un qui utilise des services d'aide aux drogués. Toutefois, après un certain temps, cette identité peut non seulement sembler moins pertinente, mais peut aussi sembler les « retenir » et les empêcher d'avancer dans la vie.



Ressources nécessaires - Beaucoup

- Temps de planification
- Temps nécessaire pour le développement et la prestation de la formation
- Temps du personnel pour accompagner les éducateurs-pairs
- Coût du matériel marketing
- Frais de logement et de restauration et dépenses.



15. Mentorat par les pairs

Le mentorat par les pairs est une relation en tête à tête sans jugement entre un mentor et un participant. Le rôle du mentor est d'aider le participant dans un aspect de sa vie. Il écoute le participant, discute des solutions et fixe des objectifs. Les mentors ont vécu des expériences similaires à celles du participant, ce qui leur permet plus probablement de comprendre leurs problèmes. Le participant aura la possibilité de partager ses problèmes avec quelqu'un qui a connu une situation similaire. Cela permet de partager, de communiquer et d'accompagner la personne dans ses futurs choix et possibilités. Un mentor doit aider le participant à croire en lui-même et renforcer sa confiance en lui. Un mentor doit poser des questions et mettre en question, tout en apportant conseils et encouragements. Le mentorat permet au participant d'explorer de nouvelles idées en confiance. Le participant a la possibilité d'explorer ses problèmes, ses aspirations, ses possibilités et ses objectifs, ce qui peut mener à davantage de confiance en soi et de conscience de soi.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Pour que le mentorat par les pairs ait du sens, il convient idéalement de planifier le programme avec le financement adéquat en place, notamment la capacité pour un membre du personnel de coordonner le programme, et de couvrir les dépenses de l'utilisateur, la formation et le matériel ressource pour le mentor
- Le rôle du coordinateur doit être de soutenir pleinement les mentors et les participants tout au long du processus de mentorat .
- Il peut être utile de faire des recherches auprès d'autres associations qui ont actuellement ou ont eu dans le passé un programme de mentorat par les pairs. Rencontrer les personnes clés au sein du personnel qui ont coordonné ce travail comporte de grands avantages et peut aider à mettre en évidence tout écueil potentiel à éviter.
- Recruter des mentors. Quand vous recrutez des mentors, créez et suivez une liste de critères pour la fonction, par exemple le dévouement, la fiabilité, l'engagement et une attitude exempte de jugement.

La formation des mentors doit être dispensée et conçue de telle sorte qu'elle puisse convenir à des niveaux divers de compétences et de capacités. Cette formation doit couvrir les sujets suivants:

- Le contexte et l'objet du projet
- Des informations spécifiques liées au groupe de clients
- La nature de la relation de mentorat
- Le rôle et les responsabilités des deux parties
- La protection des adultes vulnérables et égalité des chances
- Les limites et la confidentialité
- La sécurité personnelle
- Faire face à des comportements difficiles
- Les qualités d'écoute et de communication



- Les participants doivent identifier au départ les objectifs qu'ils souhaitent atteindre avec le coordinateur, et les explorer ensuite en profondeur avec leur mentor.
- Associez les mentors avec les participants de préférence dans un rapport de un pour un (une fois que le mentor a acquis une grande expérience, on peut envisager d'augmenter à un pour deux). Présentez des documents qui concernent le mentorat en lien avec l'accompagnement et le développement des personnes qui font l'objet du mentorat.
- S'assurez qu'il y ait des possibilités de sortie par le biais d'indications et en apportant des informations et des conseils.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les événements avec des partenaires permettent aux usagers de discuter de certains problèmes avec des décideurs et de diffuser largement leurs points de vue
- Les événements avec des partenaires sont également une occasion pour les planificateurs et les décideurs d'entendre directement ce que représente le fait d'utiliser des services pour ceux qui les utilisent
- Permet de construire des réseaux sociaux
- Offre une variété de méthodes pour impliquer et mobiliser les personnes
- Offre l'occasion de présenter les services et d'apporter des conseils et des informations
- Offre des possibilités de bénévolat dans la planification et le développement d'événements
- Offre une excellente occasion de compréhension mutuelle et de collaboration



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Peut mobiliser beaucoup de ressources en termes de temps du personnel et de planification
- Peut mobiliser beaucoup de ressources en termes d'implication et de formation des bénévoles
- Peut être onéreux en termes de promotion, de local et de frais de logement et de restauration et d'autres frais liés à la participation
- Les personnes peuvent se sentir mal à l'aise à l'idée de parler devant d'autres personnes du groupe.



Ressources nécessaires - Moyennes/beaucoup

- Les coûts liés aux groupes thématiques ou aux groupes de discussion dans la période précédant l'événement principal avec les partenaires
- Toutes les ressources requises par les différentes techniques utilisées lors de la journée (par exemple l'art dramatique ; la poésie ; les ateliers créatifs)
- Tous les frais des usagers devront être couverts (transport, frais de logement et de restauration, interprètes)
- Coûts promotionnels. Frais de locaux. Coûts éventuels liés à l'encadrement externe
- Coûts éventuels des incitants (par exemple : petits cadeaux, frais de déplacement ou bons d'achat)

16. Plaidoyer par les pairs

Le plaidoyer est le processus par lequel des personnes se placent à côté d'autres personnes, parlent au nom d'autres personnes et encouragent une personne à prendre la parole en son propre nom. Le plaidoyer permet d'aider à rétablir le déséquilibre des pouvoirs dans la société et à lutter contre l'injustice. Le plaidoyer par les pairs consiste pour des personnes à partager des expériences de vie significatives. Le défenseur et son partenaire peuvent avoir en commun des éléments tels que l'âge, le sexe, l'origine ethnique, un diagnostic médical ou des problèmes spécifiques. Les défenseurs de pairs utilisent leur propre expérience pour comprendre et être en empathie avec leur partenaire de plaidoyer. Le plaidoyer par les pairs permet d'améliorer la confiance, la conscience de soi et l'assertivité de façon à ce que la personne puisse s'exprimer en son nom propre, en réduisant le déséquilibre des pouvoirs entre le défenseur et son partenaire de plaidoyer.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Il existe 4 principes reconnus pour un plaidoyer indépendant: (i) mettre les personnes qui l'utilisent au premier plan (ii) être responsable (iii) être accessible et (iv) être aussi libre que possible de conflits d'intérêts.
- Avoir une politique de recrutement des défenseurs rigoureuse, notamment en ce qui concerne leurs références et la non divulgation. Avoir une méthode claire de classement par priorités des demandes de défenseurs et si possible, un choix de défenseurs.
- Mettre sur pied des politiques et des procédures claires pour le recrutement, la formation, l'accompagnement continu, les accords avec les défenseurs, les violations de politique, les réclamations et les sanctions disciplinaires, les politiques en matière d'orientation, de santé et de sécurité, les conflits d'intérêts, les limites, les procédures financières, la participation continue, l'indépendance vis-à-vis de l'influence liée aux organisations de soutien et vis-à-vis des bailleurs de fonds.
- S'assurer que les défenseurs sont correctement formés et établir clairement la manière d'entamer et de mettre fin à la relation de plaidoyer. La formation doit comprendre une définition claire du rôle d'un défenseur, des trucs pratiques et des techniques, la politique interne et externe et la législation (le cas échéant).
- S'assurer que les objectifs soient clairs, consignés et sauvegardés de manière confidentielle.
- S'assurer que l'on a accès aux opinions des partenaires du plaidoyer sur l'impact de celui-ci, notamment en ce qui concerne la protection des droits et les recours en justice.
- Travailler si possible avec d'autres associations qui travaillent avec des groupes de personnes vulnérables et difficiles à atteindre.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Partage des informations
- Amélioration de la confiance et du bien-être et réseaux sociaux
- Equilibre des pouvoirs
- Amélioration des conditions
- Garantir préférences et droits
- Renforcer les capacités du défenseur comme de l'utilisateur
- Réduire la demande de services
- Pairs informels : plus de probabilités qu'ils soient motivés
- Peut augmenter la capacité à suivre les changements et les résultats



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Peut constituer une menace pour le personnel si ce n'est pas mis en œuvre avec de la sensibilisation
- Beaucoup de ressources, demande un niveau de formation élevé pour être un succès
- Les limites peuvent prendre du temps à se mettre en place



Ressources nécessaires – Beaucoup

- Locaux pour les réunions, formation et soutien continu
- Coût de la formation, restauration, déplacements etc.
- Dépenses
- Développement du personnel, coordination et accompagnement continu



17. Événements avec des partenaires (ateliers, séminaires et conférences)

Les événements avec des partenaires offrent une excellente occasion pour toutes les parties de discuter des thèmes et des problèmes actuels. Ces événements peuvent concerner un seul projet ou plusieurs d'entre eux. L'objectif est d'impliquer les usagers et d'autres partenaires et de donner l'occasion de communiquer et de se comprendre. Dans le cadre de ces événements, on reconnaît que tous les partenaires (personnel de première ligne, usagers, planificateurs, décideurs) ont une expertise et des perspectives à partager et l'objectif est d'assurer que tout le monde ait une réelle possibilité d'exprimer son opinion.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- On peut utiliser des groupes de discussion, des panels de question et réponses, des techniques de forum ouvert et des réunions pour structurer un événement avec des partenaires. Ces manifestations peuvent être entrecoupées d'ateliers d'art dramatique, de poésie, d'art et de musique. Cela permet aux délégués de rester motivés tout au long de la journée et c'est également une manière amusante de travailler.
- Dans le cadre de la planification, il convient de réfléchir au fait d'atteindre tous les partenaires et d'en avoir un nombre égal de chaque groupe de personnes (celles qui utilisent les services, celles qui les fournissent et les responsables et les décideurs politiques).
- Il convient d'impliquer dès le départ les usagers dans la planification de l'événement.
- Les organisateurs doivent s'assurer que l'événement constitue un véritable forum d'égalité et que toutes les personnes présentes puissent s'exprimer librement.
- Envisager les incitants pour les usagers et faites en sorte de les faire connaître.
- Les animateurs doivent s'assurer qu'il y a un certain nombre de médias par lesquels les personnes peuvent exprimer leur point de vue. Par exemple des groupes de discussion, des affichages muraux, des questionnaires.
- Idéalement, il doit y avoir peu de personnes dans les groupes de discussion afin de faciliter la prise de parole en public et permettre qu'il y ait beaucoup de temps pour faire valoir son point de vue.
- L'événement doit être évalué par les organisateurs et par les délégués.
- Il convient de rédiger un rapport qui non seulement retracera l'événement, mais sera également un appel à un dialogue continu, à de nouvelles discussions et actions.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

Avantages pour le défenseur pair

- Partager l'expérience de vie et l'expertise
- Un moyen de communiquer de nouvelles idées et de soulever des problèmes
- Une possibilité de recevoir une formation, d'améliorer les compétences existantes et d'en développer de nouvelles
- Une occasion d'améliorer la confiance en soi, d'améliorer le bien-être et de construire des réseaux sociaux
- Une possibilité de faire la différence et de rendre quelque chose

Avantage pour le partenaire défenseur

- Capacité à communiquer des idées et des préférences, à exercer ses droits et à soulever des questions
- Amélioration de la confiance en soi, amélioration du bien-être
- Possibilité de construire des réseaux sociaux
- Ce processus informel crée un environnement plus agréable pour une réunion
- Possibilité d'améliorer les conditions

Avantages dans la pratique

- Plus de temps pour s'engager et s'assurer de la compréhension et gérer les attentes
- Aide le service à répondre aux besoins de ceux qui l'utilisent
- Permet de mieux utiliser le service et permet de réduire les freins à la participation
- Un service ouvert et démocratique
- Valeur ajoutée à la qualité et à l'efficacité du service
- Requiert moins de temps du personnel

Avantages en termes de politique

- Politiques et stratégies conçues pour répondre aux besoins
- Peut aider à la prise de décision, à identifier les carences et à orienter les rapports
- Améliore et influence le débat



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Peut représenter une menace pour le personnel si ce n'est pas mis en œuvre avec des activités de sensibilisation
- Beaucoup de ressources, demande un niveau élevé de formation pour être couronné de succès
- Il faut du temps pour que les limites se mettent en place



Ressources nécessaires - Moyennes/beaucoup

- Locaux pour les réunions, la formation et le soutien continu
- Coûts de la formation, de la restauration, des déplacements, etc.
- Dépenses
- Développement du personnel, coordination et soutien continu à apporter



18. Gouvernance d'ONG (Conseils et comités de direction)

Les conseils et les comités de direction sont les instances qui sont, *in fine*, responsables des activités des organisations non gouvernementales. Ils garantissent que l'argent est dépensé correctement, que les actions sont légales et conformes aux règlements régionaux. Ils s'assurent également que les buts et les objectifs de l'organisation sont atteints, et que le personnel et les bénévoles s'acquittent des obligations qui leur incombent. Dès lors, si l'on planifie correctement la participation aux conseils ou aux comités de direction, cela peut constituer une excellente manière de parvenir à un contrôle partagé des usagers.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Il est essentiel d'éviter la participation de pure forme ou la perception qu'il s'agit de quelque chose de purement formel. Pour qu'il ait du sens, ce processus doit être planifié et réalisé avec soin. Cela signifie que les utilisateurs doivent correspondre aux critères de la « description de poste » au comité de direction et ne pas se trouver là pour dans un but purement formel.
- L'organisation et l'utilisateur doivent savoir clairement quels sont le rôle et la responsabilité légale de la participation au niveau de la gouvernance. Les usagers doivent savoir clairement quelle est leur responsabilité en tant que membre du conseil ou du comité de direction.
- Si l'on n'envisage pas qu'un usager endosse ces responsabilités, voyez comment l'impliquer différemment. Par exemple, via un sous-groupe d'usagers pour discuter des développements, assurer une consultation plus large et en faire rapport au conseil.
- Il convient de proposer une formation aux usagers, à la fois une formation formelle (concernant le processus des réunions, les documents, etc. ainsi que les responsabilités légales) et informelle (pour les soutenir si nécessaire) afin qu'ils soient en mesure d'apporter leur contribution.
- Les usagers doivent être formés aux questions liées à la gouvernance, notamment à la vision de l'organisation, ses objectifs et son objet, ses principes et ses valeurs éthiques et la direction stratégique.
- Il convient d'établir clairement les rôles et l'objectif et de mettre en œuvre un processus complet d'entrée en fonction. La formation dispensée dépendra évidemment des rôles identifiés, mais pourrait par exemple inclure la compréhension des bilans, des documents de gouvernance et des rapports du comité.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Une occasion réelle et authentique de partager le pouvoir et les expériences de prise de décision au niveau supérieur
- Les usagers acquièrent un éventail de compétences et d'expérience – en matière de communication, d'affirmation, de négociation, de réflexion
- Permet d'envoyer un message fort à propos de l'engagement de l'organisation vis-à-vis des usagers et en matière de participation.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Si les usagers endossent un rôle dans la gouvernance sans être formés correctement ou sans avoir les compétences requises, cela pourrait constituer une expérience négative et pourrait diminuer l'efficacité de la gestion de l'organisation et sa capacité à atteindre ses objectifs
- Peut nécessiter de nombreuses ressources en termes de formation des usagers
- Peut être de pure forme si le point de vue des usagers n'est pas véritablement et équitablement pris en compte
- Les personnes qui ont des problèmes de langue ou d'illettrisme peuvent considérer que cette approche est inaccessible



Ressources nécessaires - Beaucoup

- Coûts de formation initiale et continue
- Coûts du soutien
- Dépenses
- Frais de logement et de restauration



19. Bénévolat accompagné

Le bénévolat accompagné consiste à impliquer les usagers dans des activités plus formelles de bénévolat dans un environnement où la personne est accompagnée. Cela peut aider à la promotion de l'indépendance et apporter structure et continuité à quelqu'un en situation de changement ou de difficulté de vie. Cela peut également aider à renforcer la confiance et l'estime de soi des usagers, améliorer leurs réseaux sociaux, leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences et créer des parcours vers l'emploi. Si l'on met en œuvre un bon programme de bénévolat accompagné, la valeur pour l'organisation sera supérieure au temps et aux coûts liés à la mise sur pied et au développement continu.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Les possibilités de bénévolat se présentent de différentes façons ; par exemple, un usager qui participe à une réunion peut souhaiter s'impliquer davantage (présidence, prise de note, rédaction de notes ou retour d'informations). Le bénévolat accompagné consiste à créer des conditions de renforcement des capacités des personnes de façon à répondre à leurs besoins et à leurs aspirations.
- S'assurer que votre organisation, à tous les niveaux, s'engage en faveur de l'idée et des principes du bénévolat accompagné. Il est par exemple utile d'élaborer une politique sur le bénévolat accompagné qui s'appliquera dans toute l'organisation.
- Il convient d'élaborer en partenariat avec les usagers une liste d'activités potentielles de bénévolat qui cadrent avec les objectifs de l'organisation.
- Faire correspondre, si possible, les besoins et les intérêts potentiels des usagers et les possibilités de bénévolat au sein de l'organisation. S'il n'y a pas de correspondance, discutez avec le bénévole des possibilités qui l'intéressent, déterminez si l'organisation peut répondre à cet intérêt. Si non, signalez le besoin du bénévole à une autre organisation.
- Développez un « parcours du bénévole » détaillé étape par étape: du recrutement à l'inscription en passant par l'initiation, la planification des objectifs, la réalisation des tâches, l'accompagnement continu, le retour d'informations et la signalisation.
- S'assurer que le bénévole a une personne de référence à qui s'adresser et qui la soutiendra tout au long de son expérience de bénévolat. Envisagez en outre un copain pair qui le soutienne.
- Réalisez l'initiation du nouveau bénévole, le processus étant similaire à celui de la mise au courant du personnel. Le bénévole et le membre du personnel doivent co-crée un plan des objectifs de leur bénévolat qui doit prendre en compte ce que le bénévole veut retirer de son rôle de bénévole; ses aspirations pour l'avenir et l'accompagnement qu'il souhaite.



- N'oubliez pas de planifier et de réaliser des réunions d'examen du bénévole sur une base régulière convenue pour vous assurer que les exigences en matière d'accompagnement sont respectées tout au long du stage de bénévolat.
- Assurez-vous d'avoir une stratégie adéquate de sortie pour le bénévole, et que le personnel chargé de mener cette stratégie ait des informations à jour sur les possibilités à signaler au bénévole. Encouragez les bénévoles à collationner les informations mettant en évidence leurs activités de bénévole. Cela pourrait participer ultérieurement à leur accréditation.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Donne des possibilités de développement des compétences (en acquérir de nouvelles ou en rafraîchir d'anciennes).
- Apporte une expérience de travail et des voies vers l'emploi. Permet au bénévole de jouer un rôle actif dans l'organisation et d'avoir un sentiment de satisfaction du devoir accompli
- Donne la possibilité de devenir le prestataire d'un service plutôt que d'en être le bénéficiaire
- Améliore l'estime de soi, la confiance et la conscience de sa propre valeur
- Développe les réseaux sociaux et les possibilités de vivre de nouvelles expériences
- Apporte structure et continuité
- Apporte aux activités l'éclairage de l'utilisateur, ainsi que de nouvelles perspectives et de nouvelles idées
- Améliore la pratique du bénévolat, et la pratique générale au sein de l'organisation en assurant l'inclusivité, la diversité et l'accessibilité
- Apporte une capacité additionnelle à l'organisation



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Il risque d'être utilisé pour servir les besoins du service au lieu d'être centrée sur les besoins des usagers.
- La fin du financement d'un projet peut mettre un terme prématuré et brutal aux stages de bénévolat. N'oubliez pas de réfléchir à la manière dont vous allez faire face à cette situation et comment vous en discuteriez avec les bénévoles accompagnés.



Ressources nécessaires - Beaucoup

- Un coordinateur ou une (des) personne(s) en charge du bénévolat accompagné
- Une politique et des procédures claires en matière de bénévolat au sein de l'organisation



20. Possibilités médiatiques

A l'occasion, on demande aux usagers de se représenter ou de représenter leur service dans les médias. Il peut s'agir, par exemple, de journalisme radio, télé ou presse. Dans certains cas, ils seront interviewés seuls, à d'autres occasions avec le personnel ou avec d'autres usagers. Cela peut se passer à l'intérieur ou à l'extérieur du service.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- *Il est très important dans tous les cas d'informer les usagers de la possibilité de déformation et de toutes autres répercussions négatives découlant du travail avec les médias.*
- L'organisation doit élaborer un formulaire d'exonération de responsabilité si elle demande à l'utilisateur de faire ce travail.
- Il convient de réfléchir à la planification, à la préparation et aux instructions aux usagers afin de minimiser la possibilité qu'ils aient le sentiment que leur position est déformée dans la production média.
- Il est essentiel que les usagers soient soutenus tout au long de ce processus et que les organisations soient pleinement conscientes de l'importance de leur rôle de médiateur entre l'utilisateur et le média.
- Posez toutes les questions nécessaires au journaliste pour vous assurer qu'il est socialement responsable.
- Assurez-vous qu'il y ait assez de temps prévu pour les briefings et les débriefings, en comptant des délais raisonnables.
- Il convient d'informer l'utilisateur du fait qu'il a le droit de refuser et de stipuler ses propres conditions.
- Les organisations doivent fournir des publications les concernant pour être sûres que figurent des coordonnées correctes.
- Pratiquez des jeux de rôle avec l'utilisateur à l'avance et assurez-vous qu'il sache à l'avance ce qu'il veut dire. Assurez-vous que les questions ne s'écartent pas du sujet.
- Prévoyez un accord à l'avance avec le journaliste stipulant qu'avant l'impression ou la diffusion, l'utilisateur pourra vérifier que le document représente correctement son opinion.



- Essayez de vous assurer que les « bénévoles » reçoivent une indemnisation par le biais d'incitants fournis soit par votre service, soit par le journaliste (cela peut consister en bons d'achat, en incitants en espèces, en frais de logement et de restauration, etc.).
- Si possible, essayer d'obtenir un accord de la part du journaliste qu'il fournira une « copie » du matériel produit pour l'utilisateur (par exemple un DVD ou un journal).
- L'utilisateur doit être informé du degré d'anonymat obtenu par, par exemple par pixellisation, silhouette ou distorsion de la voix. Si un utilisateur est d'accord de faire ce compromis aux termes de l'accord, cela doit être constaté par un représentant de l'organisation.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Amélioration de la perception des usagers et diminution possible de la stigmatisation de certains groupes de personnes représentées
- Expérience et nouvelles compétences pour les usagers
- Sensibilisation et exposition des projets et des services
- Peut être une expérience qui renforce les capacités des usagers



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Possibilité de déformation par les médias ; il peut non seulement y avoir des citations erronées, mais des adresses ou des photos ou des noms imprimés que l'utilisateur ne souhaite pas rendre publics
- Peut être très vulnérabilisant si on ne tient pas compte des bonnes pratiques
- Les utilisateurs peuvent regretter leur décision de « s'affirmer en public » et ne plus le faire à l'avenir



Ressources nécessaires - moyennes

- Temps d'accompagnement du personnel dans les rencontres avec les représentants des médias
- Dépenses des bénévoles
- Elaboration de la renonciation



21. Recrutement de personnel

Si cette activité est correctement animée, elle peut être importante et significative pour les usagers. L'implication dans le recrutement du personnel est un moyen significatif d'impliquer les usagers à un niveau de contrôle partagé au sein de l'organisation. L'implication doit être envisagée tout au long du processus de recrutement, depuis le signalement du poste jusqu'à la sélection et l'intégration.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Il existe des occasions de participation à tous les niveaux du processus de recrutement depuis les annonces, jusqu'à l'intégration en passant par la présélection et les interviews.
- Quelqu'un qui est impliqué dans une partie du processus ne doit toutefois pas être impliqué dans une autre partie. Un groupe d'utilisateurs, par exemple, peut déterminer les questions à poser lors d'un entretien, mais ne pas être impliqué dans l'entretien en tant que tel.
- Pour que l'implication ait du sens, il peut falloir davantage que simplement un usager dans le panel de l'entretien. Les questions doivent par exemple être représentatives d'un plus grand nombre d'utilisateurs et pas uniquement de la personne qui pose la question lors du panel de l'entretien.
- Les usagers doivent avoir le sentiment que leur contribution s'est révélée précieuse à chaque étape et que le résultat constitue un travail d'équipe.
- Il est fondamental d'avoir connaissance du processus de recrutement de l'organisation – il convient d'informer les usagers tout au long du processus. Il convient des les familiariser avec le processus de sélection (par exemple la notation, une situation d'égalité entre deux candidats, les candidats de réserve, la prise de décision collective et la confidentialité).
- Le jour de l'entretien, il est très important de faire un briefing avant l'entretien afin de familiariser le personnel et les usagers avec les questions et pour aider à créer un environnement agréable. Il est également important de donner un aperçu détaillé et d'avoir une discussion sur l'offre d'emploi publiée.
- Il est également important de bien préparer la salle. Il convient d'impliquer les usagers dans la disposition de la salle, pour que le candidat comme lui se sentent à l'aise. Il convient de mettre à disposition de l'eau, l'équipement nécessaire en bon état de marche et des documents éventuels.
- Le jour même, il est utile de répartir les tâches et de définir qui va, par exemple, faire les présentations, parler du poste et de l'organisation, poser quelle question et indiquer le moment du départ au candidat de façon amicale.
- Soyez conscients de la gêne éventuelle que peuvent ressentir les usagers face aux responsabilités liées à la prise de décision et au choix de candidats.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- L'expérience du processus de recrutement renforce les capacités et apporte une meilleure compréhension
- Les usagers se sentent valorisés
- Les usagers développent un large éventail de compétences
- Excellent atout sur le CV de l'utilisateur
- Améliore la technique d'entretien / de bonnes compétences d'écoute
- Une meilleure compréhension des lignes directrices en matière de recrutement d'un employeur
- Les nouveaux membres du personnel ont un premier aperçu de l'importance de l'éthique de la participation
- Une occasion en or pour le personnel et les utilisateurs de travailler ensemble



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Il convient de répondre aux besoins en formation, ce qui peut prendre beaucoup de temps
- Il faut couvrir les dépenses des usagers
- Les problèmes d'illettrisme peuvent poser problème
- Temps du personnel suffisant pour soutenir le processus
- Temps de préparation long.
- Difficile si le poste doit être pourvu rapidement



Ressources nécessaires - Beaucoup

- Temps de formation pour le personnel
- Formation, préparation, temps de pratique et jeux de rôle pour les usagers
- Frais de déplacement
- Frais de logement et de restauration
- Temps de préparation pour le personnel
- Espace/local



22. Projets /organisations dirigés par les usagers

Cet outil fournit des informations et des réflexions sur des organisations entièrement dirigées par des usagers comme sur des projets dirigés par des usagers au sein d'organisations. **Un projet dirigé par des usagers** est un projet de travail autonome qui est conçu, développé et géré par des usagers. Il y a peu de chances qu'ils soient développés dans des organisations qui n'ont pas une expérience considérable de la participation ou qu'ils soient réalisés avec des usagers qui n'ont pas eux-mêmes été impliqués auparavant dans des activités de participation. Ces projets peuvent être créés à l'interne à l'instigation des usagers et peuvent comprendre quelques outils détaillés dans cette boîte à outils.

Les organisations dirigées par des usagers sont moins courantes, mais existent toutefois et certaines remportent un franc succès. Le succès dépend souvent d'une organisation hôte qui soutient les groupes d'usagers en vue de leur totale indépendance organisationnelle. Une organisation dirigée par des usagers est susceptible d'avoir une majorité d'usagers au sein de son comité de direction et la responsabilité en matière de recrutement, de maintien et d'accompagnement du personnel est entre les mains des usagers.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

Projets dirigés par les usagers

- Le rôle de l'organisation hôte est simplement de soutenir le projet et, quand on le lui demande, d'aider les usagers.
- Pour garantir de bonnes pratiques, il convient de prévoir une formation des usagers
- Il faut entre autre prendre en considération le fait de déterminer quand un usager n'est plus un usager

Organisations dirigées par les usagers

- Il peut se produire qu'une organisation hôte soutienne une organisation d'usagers jusqu'à ce qu'elle soit autonome. Pour parvenir à cet objectif au mieux, il est vital que les voies de communications soient ouvertes à tout moment.
- Il convient que chaque personne impliquée réfléchisse à la distinction entre organisations gérées par des usagers et organisations dirigées par des usagers. Il n'y a par exemple pas de raison qu'une organisation dirigée par des usagers n'ait pas de membres du personnel rémunéré qui ne soient pas des usagers.
- Des usagers peuvent faire appel à une organisation pour obtenir des fonds en leur nom. Pour autant que le cadre hiérarchique pour le financement soit convenu est que le projet soit compris et accepté par toutes les parties, cela ne doit pas compromettre le projet



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Renforce fortement les capacités des usagers, qui utilisent leur propre talent et leur propre sagesse pour prendre le contrôle de leur vie et permettent souvent un changement structurel ou politique pour d'autres personnes
- Les usagers ont la maîtrise sur un service ou sur une organisation qu'ils ont initié et en général, ces projets sont réalisés et perçus avec enthousiasme
- Les projets dirigés par des usagers ont davantage de crédibilité parce qu'ils sont dirigés par des usagers ; ils sont considérés comme des projets du bas vers le haut et offrent un aperçu unique
- Ces projets apportent un large éventail de possibilités de bénévolat pour les usagers. Les tâches peuvent être très variées et peuvent permettre aux usagers d'acquérir de nouvelles compétences et d'accroître leur confiance en eux
- Les organisations bénéficient de l'expérience des usagers
- Les projets dirigés par les usagers se sont avérés être très rentable



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- De tels projets peuvent être instables parce qu'ils dépendent souvent entièrement de bénévoles dans leur gestion et leur réalisation
- Souvent peu financés ou pas du tout financés
- Les projets dirigés par les usagers peuvent souffrir de l'absence de volonté de les soutenir de la part des bailleurs de fonds, des organisations et des professionnels à titre individuel
- Peut être purement formel si les usagers se trouvent à un poste de direction ou au sein d'un comité de direction sans les compétences et l'expérience nécessaires pour remplir ces fonctions



Ressources nécessaires - Beaucoup

- Espace de travail
- Soutien administratif
- Dépenses
- Frais de logement et de restauration



23. Planification et évaluation des soins

La planification et l'évaluation des soins centrés sur la personne font partie intégrante de ce que nombre de services font de manière quotidienne pour accompagner leurs usagers. La planification des soins permet à l'utilisateur et au service d'identifier les objectifs, les aspirations, et les résultats souhaités de leur engagement vis-à-vis du service. Ces informations sont principalement utilisées par le prestataire de services afin de planifier un programme de traitement et de soins adapté aux besoins de l'utilisateur. Des réunions d'évaluation se tiennent à intervalles réguliers au cours de l'engagement de l'utilisateur vis-à-vis du service pour revoir le plan de soins, examiner les progrès réalisés et fixer de nouveaux objectifs. Un plan de soins peut constituer un outil d'implication efficace, pour autant qu'il soit pleinement codéveloppé et qu'on y intègre les questions de participation et les domaines de discussion.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☐ **Perception** ☐

Comment procéder :

- Réfléchissez à la planification des soins et examinez les outils que vous utilisez. Examinez dans quelle mesure vous pouvez, dans le cadre de ces outils, discuter et noter les résultats souhaités par les usagers, leurs aspirations et les raisons de leur engagement au sein du service.
- Si possible, demandez aux usagers ce qui doit être couvert dans la planification des soins et revoyez les outils et les réunions.
- On peut organiser une réunion pour expliquer l'approche du service en matière de participation – toute politique ou déclaration écrite en matière de participation peut être transmise aux usagers et discutée pendant la réunion.
- Les questions qui requièrent une réaction spécifique de la part des usagers sur leur expérience en matière d'utilisation du service peut être ajoutée à la planification des soins et aux formulaires d'évaluation.
- Donne la possibilité au cours des réunions d'évaluation planifiées de souligner, de discuter et d'enregistrer toute activité de participation à laquelle l'utilisateur a pris part – cela peut constituer une bonne indication de l'augmentation de la confiance en soi et de l'estime de soi.
- Si l'on prend des notes pendant la réunion, elles doivent être relues à l'utilisateur pour en confirmer l'exactitude. Assurez-vous que les usagers voient une copie finale de la planification des soins et des documents d'évaluation une fois que toutes les discussions et que tous les commentaires ont été consignés par écrit.
- Les plans et les évaluations de soins doivent être signés par l'employé comme par l'utilisateur pour démontrer leur accord. Il convient de fournir aux usagers leur propre copie du plan de soins et des formulaires d'évaluation pour leur dossier personnel.
- Il convient d'obtenir le consentement de l'utilisateur avant de montrer à qui que ce soit ou de discuter de commentaires ou de points de vue exprimés pendant une planification ou une évaluation de soins.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Renforce la participation dans le service à un stade précoce de l'engagement.
- Donne l'occasion de discuter individuellement avec l'utilisateur de son point de vue sur le service, ce que ne permettent pas forcément d'autres méthodes.
- Peut être utile pour aider les usagers à reconnaître les progrès qu'ils ont réalisés.
- Apporte des éléments de preuves de la pratique centrée sur la personne et de la participation aux bailleurs de fonds et aux commanditaires



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- La planification des soins se déroule souvent dans les premières étapes de l'engagement dans un service. Les usagers peuvent dès lors se sentir mal à l'aise ou nerveux, ce qui peut déformer ses réponses aux questions
- Les informations sur la participation rassemblées au cours de la planification des soins ne peuvent être utilisées qu'avec le consentement de l'utilisateur et doivent être anonyme



Ressources nécessaires - Beaucoup

- animateur d'entretiens
- Un endroit calme où vous ne serez pas interrompu
- Du temps pour réaliser une évaluation de la planification des soins /revoir les documents.



24. Implication par le biais de la technologie

La technologie est de plus en plus utilisée pour compléter le travail sur la participation. Voici quelques exemples de méthodes existantes:

- Messages texte: messages courts sur portable et sur ordinateur.
- Enquêtes en ligne: Un certain nombre de questions auxquelles répondre en ligne. On peut poster des liens sur des sites internet, sur un forum, un site de réseau social ou dans un email.
- Groupes de discussion/blogs en ligne: un site internet interactif peut présenter des vidéos, des images et des informations, on peut facilement y laisser des commentaires.
- Réseaux sociaux: Connecte des groupes de personnes par le biais d'un site internet. Quand vous vous inscrivez, vous pouvez créer votre propre profil/votre propre identité ou celui/celle d'un groupe.
- Notations et votes: fonctionne de nombreuses façons (par exemple les commentaires et évaluations sur Amazon ou EBay) et peuvent être liés à des sites internet.
- Vote électronique: utilisé typiquement lors de grandes manifestations (par exemple « Qui veut gagner des millions ») pour obtenir des avis ou peut-être valider la compréhension.

On peut envisager d'autres méthodes comme les flux RSS (mises à jour d'email), Wikis, vidéo à la demande, écrans de télé interactifs numériques et téléphone par internet (par exemple Skype) ou le téléphone.

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder :

- Reconnaître qu'il n'y aura qu'un certain nombre de personnes qui seront capables ou qui voudront accéder à ces possibilités d'implication par le biais des TIC
- Vérifiez ce qui existe déjà. Par exemple, s'inscrire à un forum en ligne existant plutôt que de mettre sur pied un forum de discussion en ligne.
- Assurez-vous de prévoir dès le départ des mécanismes de suivi.
- Assurez-vous d'avoir l'accord général et la permission des usagers d'utiliser ces méthodes de communication (le cas échéant)
- Envisagez les questions légales liées à la confidentialité, à la protection des données et au respect de la vie privée.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

Les TIC ont tendance à apporter des informations plus rapides et plus abondantes et peuvent mieux convenir parce que les usagers peuvent participer quand cela leur convient:

- **Messages texte:** communication instantanée puisque la plupart des personnes gardent leur téléphone sur eux (les gens ont plus souvent un téléphone qu'un accès internet), large, la plupart sont à l'aise et connaissent bien les messages texte, peut apporter des informations courantes à bon marché, les personnes dont l'adresse est incertaine sont plus facilement joignables.
- **Enquêtes en ligne:** rapides et faciles à compléter, permettent d'éviter les coûts d'impression et de poste, moins de temps à administrer, on peut facilement les rendre visiblement attrayantes, les gens peuvent se sentir plus à l'aise parce que c'est anonyme, respectueux de l'environnement, il est facile d'analyser les réponses.
- **Groupes de discussion/blogs en ligne:** une ou plusieurs personnes peuvent y contribuer, rapides et faciles à mettre en place (par rapport à un site internet), méthode utile pour les réponses, transparente, formidable pour les gens qui sont occupés.
- **Réseaux sociaux:** plus faciles pour partager des informations et organiser des réunions, un certain nombre de personnes en connaissent déjà bien le processus, facilitent la communication avec d'autres groupes ainsi qu'avec d'autres personnes, très populaires chez les jeunes. Peuvent être adaptés à un travail de petite ou grande envergure.
- **Notations et votes:** facile d'obtenir un instantané du point de vue ou du commentaire d'une personne, très rapides, très bien si on utilise déjà un site internet ou un blog.
- **Vote électronique:** De nombreuses personnes connaissent cette approche grâce à la télévision, très transparente, instantanée, peut être utilisée de manière ludique (même sur des sujets graves), accessible à ceux qui éprouvent des difficultés à parler ou à écrire en public, anonyme.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

Les TIC ne peuvent jamais se substituer aux méthodes de communication traditionnelles en face à face, et cela ne marche que si on les utilise en complément d'autres outils. Le risque est que bien que ces méthodes soient rapides et faciles, elles n'atteindront que ceux qui trouvent les TIC accessibles (cela peut représenter un nombre très faible de personnes quand on travaille avec des personnes qui ont des problèmes d'exclusion multiples, notamment d'illettrisme ou de langue).

- **Messages texte:** on ne peut transmettre que des messages courts.
- **Enquêtes en ligne:** on les ignore facilement, elles ne seront vraisemblablement vues que par ceux qui utilisent régulièrement des emails, pas de possibilité de clarifier une signification, souvent un taux de réponse faible, peut nécessiter une expertise technique pour la création et pour la conception de l'analyse.
- **Groupes de discussion/blogs en ligne:** doivent être contrôlés, nécessitent des lignes directrices pour une bonne pratique.
- **Réseaux sociaux:** doivent être étroitement contrôlés, droits d'administration et informations confidentielles par le biais de paramètres de confidentialité, il peut y avoir des publicités sur le site.
- **Notations et votes:** produisent de très petites quantités d'informations. Nécessitent d'envisager la transparence (s'il est possible de voir les votes précédents, on peut en être influencé).
- **Vote électronique:** pas nécessairement représentatif parce que cela dépend de la capacité à participer, du niveau d'intérêt et seules les personnes présentes à la conférence seront impliquées. N'offre pas la clarté si la question n'est pas comprise, ou si la question n'est pas noire ou blanche, nécessite une expertise technique et peut être onéreux.



Ressources nécessaires - Beaucoup

- Ressources variables en fonction de l'outil de TIC utilisé.
- Expertise technique.
- Equipement technique.
- Temps du personnel pour la conception, l'analyse, la consultation, le feedback, etc.
- Temps à planifier avec les usagers pour tester l'accessibilité.



25. Prendre en charge son rétablissement

Les gens qui participent à leur propre rétablissement (de, par exemple, la mauvaise santé mentale ou la toxicomanie) peuvent être aidés par un certain nombre d'outils. Ceux-ci peuvent être utilisés à différents stades, couvrant la phase de traitement de rétablissement à long terme. Chaque outil vise à assurer que la personne soit en contrôle de son rétablissement.

Cet outil croise d'autres outils de cette boîte à outils et des ressources externes qui pourraient être utiles à différents stades du rétablissement:

1. Participation dans la planification du traitement
2. Participation dans son rétablissement
3. Soutien par les pairs - des autres dans la communauté de rétablissement
4. Participation dans les pratiques et politiques de rétablissement

Avantages: **Personne** ☒ **Pratique** ☒ **Politique** ☒ **Perception** ☒

Comment procéder:

1. Participation dans la planification du traitement:

La planification du traitement veille à ce que l'utilisateur du service et le service contribuent à l'identification des objectifs, des aspirations et des effets escomptés du traitement. Cette information est principalement utilisée par le fournisseur de services pour co-élaborer un programme de traitement approprié pour les besoins des usagers. Les réunions d'évaluation ont lieu à intervalles réguliers au cours de l'engagement de l'utilisateur avec le service à revoir le plan de traitement, examiner les progrès et fixer de nouveaux objectifs. Un plan de traitement axé sur la personne peut être un outil de participation effective, si elle est entièrement développé en collaboration entre le prestataire et l'utilisateur (Pour plus d'informations, voir 'Planification et évaluation des soins' outil n° 23)

2. Participation dans son rétablissement

Le rétablissement est un processus individuel. Il y a un certain nombre de méthodes disponibles pour aider ce processus, qui peut être ultérieurement facilité par un travailleur ou un conseiller expert. Une méthode qui est reconnue et respectée dans le monde entier est WRAP (Wellness Recovery Action Plan). Elle est soutenue par un certain nombre de principes fondamentaux:

- que le rétablissement est possible («espoir»).
- que les individus doivent assumer la responsabilité de leur propre vie et bien-être (la «responsabilité personnelle»).
- Qu'il est important de se connaître, d'être conscient de soi («éducation»).
- Qu'il est important de croire en soi-même et de savoir se défendre («auto-représentation»)
- Que le soutien des autres est vitale (le «soutien»).

Les objectifs orientés au rétablissement ne sont pas tous ciblés sur le traitement, mais couvrent tous les aspects du chemin du rétablissement. Une plus grande attention assure que les communautés d'appartenance, les réseaux familiaux et sociales, sont également intégrés dans le processus:

- Envisager la participation et le travail en partenariat avec les réseaux sociaux plus larges dans la planification du rétablissement, par exemple, famille, amis, services de soutien, les membres de la communauté concernée.
- la perception de soi et la perception des autres, en devenant un citoyen actif, qui représente la communauté de récupération et ceux qui sont dans le processus de rétablissement et à travers le bénévolat accompagné et le travail des pairs. (Pour plus d'informations, voir «bénévolat accompagné» outil n ° 19).
- Examiner le rôle de «storytelling», qui peut aider les gens à acquérir de la confiance et à partager leurs expériences individuelles de récupération et de transformation. Par exemple, voir: [http://www.nami.org/template.cfm?section=In Our Own Voice](http://www.nami.org/template.cfm?section=In_Our_Own_Voice)

3. Soutien par les pairs lors du rétablissement

De nombreuses personnes en rétablissement ont affirmé que le soutien d'autres personnes se trouvant dans des situations similaires a été bénéfique pour les deux participants. En partageant leurs expériences similaires, les pairs peuvent servir de mentors et accompagner les autres personnes. L'accompagnement par les pairs est une composante essentielle du parcours spécifique du rétablissement, à l'instar du principe des 12 étapes. L'accompagnement par les pairs pourrait également être organisé officiellement ou officieusement au sein d'un service. *(Pour plus d'informations, voir outils: Education par les pairs #14)*

4. Développement de pratiques et politiques

La participation des usagers devrait être ancrée dans la culture des services de rétablissement, en vue de garantir que les services et les politiques répondent aux besoins de ces usagers. Les services proposés en partenariat avec des personnes en rétablissement peuvent également permettre de réduire les perceptions négatives qui existent dans la société. De nombreux services de rétablissement sont des exemples de projets dirigés par des usagers ou de projets ayant impliqué des usagers.

La recherche par les pairs peut également engendrer des informations utiles dans la mesure où les personnes concernées peuvent plus facilement partager leurs opinions avec d'autres personnes ayant traversé des expériences similaires. Cela peut être très utile pour le développement de pratiques et politiques *(pour plus d'informations, voir l'outil « Recherche par les pairs #13).*



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

Pour les pairs :

- Citoyenneté active ;
- Partager des expériences de vie et des expertises;
- Soulever des questions et communiquer des idées;
- Développer de nouvelles connaissances et améliorer ou renforcer les connaissances existantes;
- Améliorer le bien-être et renforcer les réseaux sociaux;
- Aider les autres à améliorer leur vie ;
- Avoir un travail intéressant et rémunéré.

Pour les personnes en rétablissement:

- Se concentrer sur les possibilités et sur les mesures efficaces plutôt que sur les problèmes et les obstacles ;
- Mieux comprendre les services et les processus;
- Avoir une meilleure relation qu'avec un professionnel;
- Pouvoir faire plus facilement confiance;
- Être accompagné pour développer et communiquer ses propres opinions et préférences;
- Être compris;
- Jouir de ses droits ;
- Soulever des questions et communiquer des idées;
- Développer de nouvelles connaissances et améliorer ou renforcer les connaissances existantes;
- Redécouvrir et améliorer son image de soi et sa confiance en soi;
- Améliorer le bien-être et reconstruire des réseaux sociaux;
- Être à l'aise avoir soi-même;
- Améliorer la qualité de vie.

Pour les pratiques/politiques:

- Renforcer la capacité des services;
- Définir les manquements des services;
- Faire preuve d'un processus démocratique;
- Meilleure utilisation des services;
- Valeur ajoutée pour la qualité et l'efficacité des services;
- Services conçus pour répondre aux besoins;

- Améliorer les politiques et stratégies locales;
- Résultats durables.



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil

- Ressources élevées en termes de formation et d'accompagnement continu ;
- Rechute possible des volontaires pairs ;
- Les volontaires pairs peuvent passer à côté d'autres opportunités à cause de leur rôle essentiel dans le rôle du service de rétablissement.



Ressources nécessaires – Beaucoup

- Recrutement de volontaires pairs ou de travailleurs pairs (rémunérés)
- Formation et encadrement
- Personnel pour offrir un accompagnement continu pour les volontaires pairs
- Supervision (de préférence par des travailleurs pairs formés)

Autres lectures

www.smartrecovery.org.uk
<http://www.mentalhealthrecovery.com/>
<http://copelandcenter.com/wellness-recovery-action-plan-wrap>

