



La participation des personnes accompagnées au sein des associations

La participation des personnes accompagnées au sein des associations

Mars 2015

Les associations adhérentes à la CNAPE ont pour cœur de métier l'accompagnement des enfants, des jeunes et des familles. Cet accompagnement étant au centre de leur projet associatif, les associations se doivent de mener une réflexion continue sur la place qu'elles accordent aux personnes accompagnées et à leurs familles dans leur fonctionnement et au sein de leurs établissements et services.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, puis la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, et enfin les lois du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs et réformant la protection de l'enfance ont toutes réaffirmé la place des personnes concernées au centre des dispositifs d'action sociale qui leur sont destinés et leur participation.

Il est à relever que **la participation n'est pas définie juridiquement par le droit français**. Le Conseil de l'Europe la définit comme « *le fait, pour des particuliers et groupes de particuliers, d'avoir le droit, les moyens, la place, la possibilité et, si nécessaire, le soutien d'exprimer librement leurs opinions, d'être entendus et de contribuer aux prises de décisions sur les affaires les concernant, leurs opinions étant dûment prises en considération eu égard à leur âge et à leur degré de maturité* »¹.

¹ Recommandation CM/Rec(2012)2 du Comité des Ministres aux États membres sur la participation des enfants et des jeunes de moins de 18 ans, mars 2012.

En somme, **mettre en place les conditions, qui apparaissent multiples** à travers cette définition, **de la participation des enfants et de leurs représentants légaux**, c'est leur permettre de prendre leur place de **sujets** de l'accompagnement, leur place d'**acteurs** pleine et entière.

En ce qui concerne plus particulièrement la protection de l'enfance, la participation des enfants et de leurs parents peut s'effectuer d'une part, dans le cadre d'un accompagnement individualisé, d'autre part dans le cadre d'un fonctionnement collectif et institutionnel de l'établissement, du service ou de l'association elle-même.

Dans ce document, nous nous concentrerons davantage sur **l'aspect collectif de la participation**, car c'est en ce domaine que la spécificité associative et sa capacité d'innovation sont les plus visibles. Il est d'ailleurs à noter que la question de la participation des parents se pose de manière plus complexe pour les situations d'enfants protégés et pour ceux ayant fait l'objet d'une décision pénale.

S'il existe ainsi des avancées notables sur le plan des prescriptions normatives et des pratiques, **des améliorations sont encore possibles et souhaitables concernant l'organisation effective de la participation des personnes accompagnées** au sein des établissements et services, et des associations elles-mêmes. D'ailleurs, plus largement, des questionnements et souhaits d'amélioration concernant la place des personnes accompagnées ou concernées innervent l'ensemble du secteur social et médico-social, comme le démontrent les réflexions en cours du Conseil supérieur du travail social², au sein des États généraux du travail social³, ou encore les travaux récents de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux⁴.

² « *Merci de ne plus nous appeler usagers* », rapport du Conseil supérieur du travail social (CSTS), à paraître.

³ *Rapport du groupe de travail national « Place des usagers »*, remis par Marcel JAEGER, président de la commission du rapport du CSTS et titulaire de la chaire de travail social au CNAM, le 18 février 2015, dans le cadre des États généraux du travail social.

⁴ *Étude relative à la participation des usagers au fonctionnement des ESSMS*, ANESM, août 2014 ; *Recommandation sur l'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance*, ANESM, décembre 2014.

La commission vie associative de la CNAPE souhaite contribuer à ces réflexions, afin de valoriser un certain nombre d'initiatives associatives, et d'inciter les associations à renforcer la place des personnes accompagnées. Il paraît important de mettre en exergue la **spécificité associative** sur ce sujet : l'association étant **actrice de la société civile**, se caractérisant par un fonctionnement démocratique, la participation des personnes accompagnées peut donc se concrétiser non seulement **au niveau de leur accompagnement personnalisé et à celui de la vie institutionnelle des établissements et services gérés par l'association**, mais également **au niveau de la vie associative**. En conséquence, la commission vie associative de la CNAPE soutient l'idée que l'association est une organisation citoyenne qui doit **inclure la participation des personnes pour lesquelles elle s'engage dans son fonctionnement à la fois technique et politique**. Sa conviction est que **les deux niveaux sont étroitement dépendants l'un de l'autre** : les familles ne seront véritablement actrices de leur accompagnement que s'il y a une **volonté politique de l'association** de les associer à son projet, et elles n'auront d'intérêt à participer activement à la vie de l'association que si elles sont déjà actrices de leur accompagnement.

La CNAPE considère donc que la participation des personnes accompagnées doit sous-tendre l'ensemble de la stratégie associative, depuis les instances de gouvernance jusqu'aux modalités d'intervention sociale et d'accompagnement (I), et promeut un ensemble de leviers pour la favoriser (II).

I/ La conviction de la CNAPE

La participation des personnes accompagnées au sein des associations est légitime et indispensable

La CNAPE défend l'idée que la participation des personnes concernées, au-delà d'une obligation légale (A), est un facteur essentiel de la qualité de leur accompagnement (B) mais aussi de la gouvernance associative (C), et que ces deux niveaux sont étroitement dépendants l'un de l'autre.

A. Au-delà d'une exigence normative...

La participation des personnes accompagnées est une nécessité, affirmée progressivement par les conventions internationales et la loi.

La Convention internationale des droits de l'enfant reconnaît à ce dernier un certain nombre de droits fondamentaux, dont celui d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité (**article 12**). L'**article 13** lui reconnaît le droit à la liberté d'expression.

En outre, **l'enfant accueilli dans un établissement ou suivi par un service social ou médico-social bénéficie d'un certain nombre de droits spécifiques visant à permettre sa participation, ainsi que celle de ses parents, à son accompagnement.**

Ainsi, plusieurs textes internationaux, dont la Convention des droits de l'enfant⁵, recommandent, dans ce cas, d'encourager et de faciliter les contacts avec la famille de l'enfant, et d'impliquer ce dernier chaque fois que c'est possible dans la planification et l'organisation de son placement.

⁵ Voir également la recommandation Rec(2005)5 du Comité des Ministres aux États membres relative aux droits des enfants vivant en institution (Conseil de l'Europe), mars 2005 ; et les lignes directrices relatives à la protection de remplacement pour les enfants élaborées dans le cadre des Nations Unies, novembre 2009.

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale reconnaît des **droits fondamentaux aux usagers** (les enfants et leurs représentants légaux) des établissements sociaux et médico-sociaux (article L 311-3 du code de l'action sociale et des familles), dont **l'accès à l'information** relative à leur prise en charge, et favorise la participation à la conception et mise en œuvre du **projet d'accueil et d'accompagnement**, ainsi qu'à la **vie institutionnelle** de l'établissement ou du service.

Un certain nombre d'outils sont exigés afin de rendre effectif l'exercice de ces droits, concernant la **participation au projet d'accompagnement** (contrat de séjour ou document individuel de prise en charge - DIPC), la **participation collective à la vie de l'établissement ou du service** (mise en place d'un conseil de la vie sociale – CVS –, d'un groupe d'expression ou de toute autre forme de participation), et **l'accès à l'information** (affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie, communication d'un livret d'accueil et d'un règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service, mise en place d'un projet d'établissement ou de service).

Il est également important de rappeler que la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance a souhaité la mise en place d'un **projet pour l'enfant**, démarche d'accompagnement de l'enfant et de ses parents, fondée sur le principe de la co-construction, associant les familles à son élaboration et à sa mise en œuvre et prenant en compte l'enfant, ses besoins, son contexte familial, son environnement et les ressources qui sont mobilisables ; il aboutit à la formalisation d'un document signé par les parents, le représentant du Conseil général, et le(s) service(s) chargé(s) de le mettre en œuvre.

Enfin, que l'enfant soit accueilli au sein d'un établissement ou bénéficie d'un suivi en milieu ouvert, les parents conservent les attributs de **l'autorité parentale**, sauf décision contraire du juge. Il est impératif pour les établissements et services de respecter l'intégralité de leurs droits parentaux, d'en favoriser l'exercice, de les informer pour tout ce qui concerne la vie

quotidienne de leur enfant, de recueillir leur accord pour toutes les décisions qui le nécessitent, mais également d'assurer un soutien à la parentalité, **un étayage et une valorisation de leurs compétences parentales.**

B. ... La participation des personnes accompagnées est un facteur incontournable de la qualité de l'accompagnement ...

Non seulement la participation des enfants à leur accompagnement, et celle de leurs parents, est légitime, mais il s'agit également d'une **condition nécessaire à la pertinence et à l'efficacité de l'accompagnement et de l'action éducative** menée au bénéfice de l'enfant, dans son intérêt.

Cette participation se justifie à tous les stades du suivi ou de la prise en charge de l'enfant. En effet, plus les parents et leur enfant sont associés à l'élaboration du projet d'accompagnement (projet pour l'enfant, DIPC) le plus en amont possible, dès l'étape de préparation de l'accueil de l'enfant ou de la mise en œuvre de la décision de protection, dans le cadre d'une **co-construction**, plus l'action éducative sera adaptée et susceptible d'être mieux acceptée par l'enfant et par ses parents. Cela favorisera, en effet, la construction d'une relation de confiance avec les parents et l'enfant, la prise en compte de la parole de l'enfant, la clarification de leur rôle et celui des différents intervenants, la compréhension des actions menées, la cohérence des modalités d'accompagnement, l'articulation avec l'environnement familial et social. L'objectif de la protection doit être traduit clairement, en visant le meilleur intérêt de l'enfant par la prise en compte de ses besoins fondamentaux (physiques, affectifs, intellectuels et sociaux) aux fins de son mieux-être, voire de son bien-être.

Cette manière de procéder doit inciter et autoriser les parents à exercer leur rôle de parents et à occuper leur **place d'acteurs** dans l'accompagnement de leur enfant, et ce quelle que soit la décision de protection.

Dans le cadre d'une décision judiciaire, même si le juge a recueilli l'adhésion des parents quant à la protection de leur enfant, cette adhésion **ne présume pas de leur accord sur les modalités de mise en œuvre** de cette protection, ni de leur participation qui ne peut être considérée comme acquise *a priori*.

Dans tous les cas, établir une **relation claire et confiante** entre la famille, l'association et l'enfant permet de prévenir le risque de malentendus, et de conflit de loyauté pour l'enfant, entre la légitimité parentale et celle de l'accompagnement éducatif.

En outre, l'expression de l'autorité parentale peut être rendue particulièrement difficile lorsque les familles éprouvent des sentiments qui l'inhibent ou la dénaturent, telles que la culpabilité, l'angoisse ou la dévalorisation. Lorsque les parents sont associés le plus en amont possible, ils seront davantage parties prenantes dans l'accompagnement de leur enfant, encouragés à s'impliquer dans le suivi, acceptant d'autant mieux un étayage et la promotion de leurs compétences parentales. Ces conditions réunies favoriseront la recherche du mieux-être pour l'enfant, et pourront selon les situations mieux préparer les conditions d'un retour en famille, occasionnel ou pérenne, adéquat à l'intérêt de l'enfant.

Dans le cas d'une décision pénale concernant le mineur, l'implication des parents participera à la bonne mise en œuvre et à l'efficacité de la mesure judiciaire ordonnée, en légitimant auprès du mineur l'action éducative menée ainsi que le travail effectué sur le rapport à la loi.

C. ... Et un facteur essentiel de la qualité de la gouvernance associative

La démarche de participation des personnes accompagnées ne doit pas se limiter au niveau des établissements et services gérés par l'association. Elle doit aussi s'inscrire **au niveau des instances dirigeantes de l'association**.

Ce niveau doit pouvoir s'impliquer pour promouvoir la participation des personnes accompagnées *via* la gouvernance. **La CNAPE défend l'idée que**

les associations ont tout intérêt à promouvoir et développer la participation des personnes accompagnées, car celle-ci est un objet de stratégie et de gouvernance associatives. La participation des enfants et de leurs parents à leur accompagnement sera d'autant plus effective, que l'association portera cet objectif et qu'il innovera l'ensemble de son fonctionnement.

La participation des personnes accompagnées à tous les niveaux de l'association doit être une ambition de politique associative, que le projet associatif doit porter et le conseil d'administration doit investir, d'autant que la promotion de la place des enfants et de leurs parents en tant qu'acteurs est au cœur du projet et des valeurs associatives.

Promouvoir la participation des personnes accompagnées permet, pour l'association, de mettre en œuvre concrètement les valeurs qu'elle défend. En outre, l'implication des administrateurs dans cet objectif est un facteur de motivation pour ces derniers, car elle est en cohérence avec le sens de leur engagement bénévole pour la cause du mieux-être des enfants et de leur famille, et elle accroît également leur compréhension des besoins des personnes concernées.

Enfin, **la participation des personnes concernées à l'élaboration de la stratégie associative, et donc à la gouvernance, peut renforcer le fonctionnement démocratique et citoyen de l'association.** Elle permet de faire participer l'ensemble des parties prenantes de l'association à la conduite et à l'évaluation de ses actions, et de garantir l'adéquation du projet associatif avec les besoins des personnes. Les personnes accompagnées, en identifiant et en faisant valoir elles-mêmes leurs besoins et propositions, peuvent être facteurs de l'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement et de l'innovation associative. En ce sens, l'association possible de personnes accompagnées à la gouvernance associative constitue une spécificité de ce mode d'organisation qu'est l'association, et la distingue d'autres types d'institutions.

II. Les leviers de la promotion de la participation des personnes accompagnées au sein des associations

Les associations qui se sont engagées pour une participation plus forte des personnes accompagnées, la promeuvent selon diverses modalités. L'examen de ces modalités met en lumière les conditions nécessaires pour conforter la participation des enfants et de leur famille au sein des associations. Toutes les actions présentées ici visent à renforcer la **place d'acteurs** des personnes accompagnées.

Les premiers leviers à mettre en exergue sont ceux relatifs à la **gouvernance associative**, car ils permettent d'impulser une dynamique qui innovera l'ensemble de la vie associative (A).

Les seconds leviers proposés concernent logiquement le développement des **temps et des espaces de participation** au sein des établissements et services (B).

Enfin, le troisième levier identifié consiste à s'appuyer sur la participation des personnes accompagnées, pour en faire **un facteur d'amélioration continue de la qualité** de l'accompagnement, et un facteur d'innovation et de renouvellement des pratiques (C).

A. Impulser une dynamique participative par la gouvernance associative

L'intérêt que soit impulsée la participation des personnes accompagnées au niveau de la gouvernance associative, est de permettre de **diffuser cette volonté politique au sein de toute l'association** et de **soutenir les pratiques de terrain** déployées à cette fin dans les établissements et services gérés par l'association.

En ce sens, il paraît bénéfique de susciter des **rencontres entre les administrateurs et les personnes accompagnées**, ou des associations représentant ces dernières, et aussi de **développer des espaces de participation**.

Certaines associations sont allées plus loin, en associant les personnes accompagnées à la gouvernance de l'association.

1. Favoriser les temps de rencontres et d'échanges entre les administrateurs et les personnes accompagnées ou des associations les représentant

Une des modalités pour permettre la rencontre d'administrateurs avec les personnes accompagnées, est **d'organiser la participation d'administrateurs de l'association au conseil de la vie sociale mis en place au sein des établissements et services**.

Un certain nombre d'associations a mis en place cette pratique (**cf. annexe : AREAMS, ALSEA 87**), qui permet aux administrateurs **d'accroître leur compréhension des besoins des personnes concernées et des enjeux institutionnels**. Le conseil de la vie sociale devient alors un lieu d'échange entre les représentants des personnes accompagnées et les instances dirigeantes de l'association.

Ainsi, il ressort d'une réunion d'un conseil de la vie sociale⁶, où il a été demandé aux administrateurs de faire part des effets de leur participation à cette instance : *« Des échanges riches qui nous permettent de prendre la mesure des préoccupations des usagers, les nécessités du service de s'adapter à ces besoins, de mieux comprendre aussi l'organisation et les missions du service. Cette instance nous permet rendre compte au Conseil d'Administration si besoin des difficultés que peut rencontrer le service. Ce que nous apprécions aussi, c'est la simplicité dans les échanges et votre capacité d'interroger de façon pertinente et respectueuse le service. »* (extrait du compte-rendu d'une réunion d'un conseil de la vie sociale, entre

⁶ AREAMS en Vendée : extrait du compte-rendu de la réunion du CVS de janvier 2014 consacrée à la réactualisation du projet de service.

administrateurs et représentants des usagers, dans le cadre de la réécriture d'un projet de service).

En outre, cette démarche est un facteur de reconnaissance et de valorisation des personnes accompagnées, en démontrant l'attention que portent les instances dirigeantes de l'association à leur parole.

Il peut également être intéressant **d'organiser des temps d'échanges entre les administrateurs et des représentants d'associations de personnes concernées** (association départementale d'entraide des personnes accueillies en protection de l'enfance - ADEPAPPE, délégations régionales d'ATD Quart Monde) **ou d'organisations contribuant à la défense et promotion des droits de l'enfant** (représentants du défenseur des droits sur un territoire, comités départementaux de l'UNICEF).

2. Associer les personnes accompagnées à la gouvernance de l'association

Il peut également être décidé une **réelle et directe participation de personnes concernées à la gouvernance de l'association**, ce qui permet de les impliquer dans l'élaboration de la stratégie et des projets associatifs et de susciter une véritable dynamique de **co-construction**.

Ainsi, les associations peuvent permettre la **participation au conseil d'administration** à des représentants de personnes accompagnées en leur sein. Ceci signifie au préalable que **l'adhésion** à l'association a été rendue possible pour les parents ou représentants légaux des personnes concernées qui le souhaitent (**cf. annexe : CMSEA 57**). Ce collectif de personnes concernées, par leur fonction d'adhérentes, voire d'administratrices, **peut être porteur d'une évolution des pratiques professionnelles ou de projets novateurs**. A cet effet, il peut être utile d'organiser un accompagnement spécifique ou une formation à la fonction d'administrateurs, pour permettre aux personnes accompagnées et à leurs représentants d'être parties prenantes des réflexions stratégiques de

l'association.

Il peut également être décidé par des associations de faire entrer au sein de leur conseil d'administration une **association représentant des personnes concernées par l'objet même de l'association (cf. annexe : exemple anonyme n° 3)**. Ces liens de proximité tissés permettent l'adaptation de la stratégie et des projets associatifs au plus près des besoins des personnes accompagnées.

B. Développer les espaces de participation des personnes accompagnées au sein des établissements et services

La loi du 2 janvier 2002 demande la mise en place d'un **conseil de la vie sociale – CVS –**, d'un **groupe d'expression** ou de **toute autre forme de participation**. La participation des enfants et de leurs parents à la vie institutionnelle des établissements et services, sous la forme d'un conseil de la vie sociale ou d'un groupe d'expression, offre une réelle **plus-value au fonctionnement** de l'institution et **accroît la qualité de l'accompagnement**. En outre, la participation des personnes concernées peut être développée au-delà de l'implication dans la vie institutionnelle, afin de proposer des **espaces de parole** adaptés à leurs besoins et attentes.

1. Promouvoir la mise en place d'un conseil de la vie sociale ou d'un groupe d'expression pour renforcer la participation à la vie institutionnelle

La constitution d'un conseil de la vie sociale, ou d'un autre groupe d'expression, est un **facteur d'amélioration de l'accompagnement**. La participation des enfants et de leurs parents ouvre une dynamique de co-construction, où ces derniers deviennent acteurs et forces de proposition dans les prises de décision concrètes qui concernent la vie de la structure, ou plus largement, de l'association.

Pour illustration, cette instance permet à l'institution de renforcer la clarté et l'accessibilité des **outils de communication** élaborés à l'intention des personnes accompagnées, ou d'en élaborer de nouveaux (**cf. annexe : AREAMS**), d'adapter son **règlement de fonctionnement** (**cf. annexe : CER de MSA Services Limousin**), de **résoudre** de façon participative et constructive des points de difficultés se posant au cours de l'accompagnement des enfants, au cœur de leur vie quotidienne (**cf. annexe : ALSEA 87**). Il s'agit également d'un **outil éducatif** pour les enfants, dans le cadre de l'apprentissage de la citoyenneté (**cf. annexe : CER de MSA Services Limousin**), tout comme d'un **outil de reconnaissance** de la place d'acteurs des parents et de leur autorité parentale (**cf. annexe : ALSEA 87**).

Il est recommandé d'impliquer les personnes accompagnées dans la rédaction du compte-rendu de l'instance de participation (**cf. annexe : AREAMS, CER de MSA Services Limousin**), afin qu'il ne soit pas rédigé uniquement par les salariés de l'association.

2. Offrir aux enfants et à leurs parents d'autres espaces d'échanges au sein de l'institution, en fonction de leurs besoins et attentes

Une modalité de développement de la participation des parents et des enfants à leur accompagnement, est de **promouvoir la mise en place d'instances de parole et d'échanges, complémentaires au CVS**. Ces « groupes de parole » n'ont pas pour objet, contrairement aux CVS, d'échanger sur le fonctionnement institutionnel de l'établissement et du service, mais sur tout besoin des personnes concernées relatif à son vécu des modalités d'accompagnement, aux questions d'éducation... D'ailleurs, les besoins des parents et des enfants auront pu être identifiés à l'occasion des réunions du conseil de la vie sociale ; ou encore, la mise en place de groupes de parole spécifiques aura pu être proposée par les personnes accompagnées à cette occasion.

Dans ce cadre, **les groupes de parole qui seront constitués ne regrouperont pas forcément ensemble les enfants et leurs parents**, contrairement à ce qui peut être fait concernant les conseils de la vie sociale, l'important étant que **l'articulation et la complémentarité de ces espaces de parole soient pensées au sein de l'institution**. Par exemple, peut être mis en place **un groupe de parole avec des jeunes**, visant à exprimer leur vécu de l'accompagnement ou de la spécificité du mode de prise en charge, ou à les accompagner dans la préparation de leur majorité (**cf. annexe : ALSEA 87**). **Un groupe de parole spécifique à destination des parents, ou un « café des parents »**, peut leur permettre de partager leurs expériences et compétences, de s'exprimer également sur leur vécu de l'accompagnement de leur enfant, sur leurs questionnements à propos des modalités de l'accompagnement, sur leurs besoins, et peut avoir une fonction de réassurance et de soutien des compétences parentales (**cf. annexe : AFEJI**).

D'autres espaces d'échanges avec les familles seront développés en rendant le lieu de l'établissement ou du service plus accueillant. Ceci peut être le cas par **l'ouverture de l'établissement sur son environnement**, ce qui va permettre de construire d'autres relations avec les familles lors de manifestations festives, telles que l'organisation de journées « portes ouvertes », d'événements culturels ou sportifs, de vide-greniers ou de kermesses... Également, la mise en place de **lieux dédiés à la rencontre parents-enfants** au sein de l'établissement ou du service peut faciliter une appropriation des lieux.

Ces outils sont d'autant plus utiles que la mise en place d'instances de participation des parents à la vie institutionnelle peut connaître certaines difficultés ou freins dans le domaine de la justice des mineurs où le sentiment de stigmatisation que peuvent ressentir les parents fait parfois obstacle à leur participation. La mise en place de groupes de parole spécifiques ou d'espaces d'échanges peut faciliter le dialogue en permettant de faire évoluer les représentations des parents, et également celles des professionnels.

C. Faire de la participation des personnes accompagnées un facteur d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement et un facteur d'innovation

Dans le cadre d'une démarche qualité, et dans l'esprit de la démarche d'évaluation interne et externe, il est important de **développer une politique d'évaluation continue de la participation des personnes accompagnées au sein de l'institution**. L'Agence nationale de l'évaluation des établissements sociaux et médico-sociaux institue **d'ailleurs l'effectivité des droits des usagers**, parmi lesquels réside la participation, comme une des quatre grandes **priorités à se fixer dans une démarche d'évaluation interne**⁷, et inscrit également cette priorité au regard du décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 relatif au cahier des charges de **l'évaluation externe**. Mais pour évaluer cette participation, le mieux n'est-il pas de recueillir l'avis des personnes concernées elles-mêmes ?

Un certain nombre d'expériences associatives montre également que l'évolution des pratiques professionnelles passe par la prise en compte de **l'avis des personnes accompagnées et la valorisation de leurs ressources et compétences**, en bref, un changement réciproque de regard entre personnes concernées et intervenants sociaux.

1. Promouvoir une évaluation continue de la participation des personnes accompagnées au sein de l'établissement ou du service ... à laquelle ces dernières participent !

Certaines associations ont choisi de s'appuyer sur le conseil de la vie sociale ou autres groupes d'expression de leurs établissements et services, pour en faire un levier de l'amélioration de la qualité de leurs prestations et de leur accompagnement, *via* la participation à l'évaluation interne, à l'évaluation externe ou encore à l'actualisation de leur projet de service.

⁷ *Recommandation relative à la mise en œuvre de l'évaluation interne*, ANESM, juillet 2008.

Ainsi, une association a souhaité impliquer les conseils de la vie sociale de certains de ses services dans la démarche de **réécriture du projet de service**, en interrogeant spécifiquement les modalités par lesquelles les services favorisent l'expression des personnes concernées (**cf. annexe : AREAMS**).

2. Promouvoir une évolution des pratiques professionnelles par la participation des personnes accompagnées, la valorisation de leurs avis et compétences ...

Beaucoup d'associations font part que la mise en place d'instances de participation au sein de leurs établissements et services, tels que des groupes d'expression, amène l'institution à **interroger ses pratiques** et à **les faire évoluer** dans un sens plus conforme aux besoins des personnes accompagnées.

Ainsi, cette démarche peut être facteur d'une **communication** plus claire, simple et lisible à destination des personnes concernées (**cf. annexe : AREAMS**), d'une résolution équilibrée de difficultés émergeant au cours de la vie quotidienne des enfants et questionnant les pratiques éducatives (exemple de l'utilisation du téléphone portable, de la télévision et d'internet : **cf. annexe : ALSEA 87**), d'une **évolution du règlement de fonctionnement** (**cf. annexe : CER de MSA Services Limousin**).

Cette posture permet une évolution des représentations mutuelles et des regards entre professionnels (et bénévoles) et personnes concernées, qui encourage des pratiques innovantes, et permet **un apprentissage mutuel**, en positionnant intervenants sociaux et personnes concernées sur un pied d'égalité, et en « cassant » la perception de l'intervenant social comme un « donneur de leçons ».

3. ...Et la participation des personnes accompagnées à la formation des intervenants sociaux

Cette ambition d'apprentissage mutuel entre personnes concernées et intervenants sociaux est au cœur de la démarche de co-formation par le croisement des savoirs et des pratiques. Cette démarche de formation-action-recherche a été initiée par ATD Quart Monde. Deux programmes de recherche-action-formation, conduits en partenariat avec des institutions universitaires et professionnelles, ont permis d'en établir les principes éthiques, épistémologiques, pédagogiques et politiques. Ces derniers sont énoncés dans la Charte du croisement des savoirs⁸. **La démarche est portée par ATD Quart Monde et par le Réseau « Participation, croisement des savoirs »**, qui réunit des universitaires, des professionnels et des responsables associatifs⁹.

Avec la co-formation, **les personnes du milieu de la grande pauvreté et les intervenants sociaux s'impliquent ensemble en tant que co-formateurs.**

Ainsi, en s'inspirant de ces expériences de co-formations, une manière de promouvoir la participation collective des personnes accompagnées pourrait résider dans la mise en place d'une formation continue spécifique, proposée aux professionnels pour les accompagner dans cette démarche de participation, à laquelle seraient associés des parents et des jeunes.

Ce type de formation est avant tout un moyen pour chacun de **réfléchir sur ses pratiques et sur celles de son institution.** Il pourrait également être envisagé pour permettre à des professionnels de mieux appréhender l'animation d'instances de participation collectives, telles que les conseils de la vie sociale. Une formation inter-associative au niveau local permettrait de former plusieurs professionnels qui seraient à même d'enclencher une réflexion au sein de leur association sur le travail en partenariat avec les familles.

⁸ <http://www.atd-quartmonde.org/Charte-du-croisement-des-savoirs.html>

⁹ <http://www.atd-quartmonde.fr/reseau-participation-croisement-des-savoirs/>

SYNTHESE DES PROPOSITIONS DE LA CNAPE POUR RENFORCER LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU SEIN DES ASSOCIATIONS

➤ Impulser une dynamique participative par la gouvernance associative

- Favoriser les temps de rencontres et d'échanges entre les administrateurs et les personnes accompagnées ou des associations les représentant
- Associer les personnes accompagnées à la gouvernance de l'association

➤ Développer les espaces de participation des personnes accompagnées au sein des établissements et services

- Promouvoir la mise en place d'un conseil de la vie sociale ou d'un groupe d'expression pour renforcer la participation à la vie institutionnelle
- Offrir aux enfants et à leurs parents d'autres espaces d'échanges au sein de l'institution, en fonction de leurs besoins et attentes

➤ Faire de la participation des personnes accompagnées un facteur d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement et un facteur d'innovation

- Promouvoir une évaluation continue de la participation des personnes accompagnées au sein de l'établissement ou du service, à laquelle ces dernières participent
- Promouvoir une évolution des pratiques professionnelles par la participation des personnes accompagnées, la valorisation de leurs avis et compétences ...
- ... Et la participation des personnes accompagnées à la formation des intervenants sociaux.

ANNEXE

Illustrations de pratiques d'associations concernant la participation des personnes accompagnées en leur sein

1/ La participation des personnes accompagnées au sein du service des tutelles géré par l'AREAMS (Association ressources pour l'accompagnement médico-social et social) en Vendée: le fonctionnement du conseil de la vie sociale et son lien avec le conseil d'administration

La participation des personnes à leur accompagnement et à la vie de la structure est une valeur associative forte portée par l'AREAMS, en Vendée.

Ainsi, ont été mis en place des **conseils de la vie sociale au sein de tous les établissements** (instituts médico-éducatifs - IME, maisons d'accueil spécialisées - MAS, établissements et services d'aide par le travail - ESAT, centre d'hébergement et de réinsertion sociale - CHRS...), **mais également au sein de certains services** gérés par l'association (Service d'accompagnement à la vie sociale - SAVS, Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés - SAMSAH...).

Ainsi, dans le service des tutelles, alors qu'il n'y a pas d'obligation légale, un CVS a été mis en place dès 2009, suite à la pratique du service qui associait depuis de nombreuses années les usagers à l'amélioration du service. Pour exemple dès 2002, il avait été réalisé avec des majeurs protégés du service un livret d'accueil.

Le CVS du service social protection adultes et familles (SSPAF) est commun au service de mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM), et au service des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF). Il comprend au moins 8 représentants des usagers et 4 représentants des mandataires judiciaires à la protection des majeurs, des salariés du service et 3 administrateurs. La participation de ces derniers leur permet de mieux comprendre les préoccupations et besoins des usagers, et de rendre compte au conseil d'administration au moins une fois par an des réflexions et travaux qui y ont été menés.

Le CVS a permis d'améliorer la lisibilité des documents à destination des personnes concernées, afin de les rendre plus simples d'accès. Ainsi, il a participé à l'élaboration d'une **Charte des Droits et Libertés de la personne majeure protégée illustrée**, et d'une **notice d'information sur le**

service (présentant les sites du service, les modalités pour le joindre, les droits et devoirs des personnes concernées ainsi que les engagements pris par le service). A la demande des usagers, le CVS a également participé à l'élaboration de **cartes de vœux** du service et du CVS à destination de l'ensemble des personnes accompagnées. Concernant la réécriture du projet de service, une réunion du CVS, réunissant seulement les représentants des personnes concernées et les administrateurs, a été consacrée au **recueil de l'avis des représentants des usagers sur le point de savoir comment le service favorise l'expression des personnes concernées** en son sein.

Concernant la démarche d'évaluation externe, une réunion du CVS a été consacrée à la rencontre des évaluateurs externes avec les représentants des usagers seuls, après une présentation de la démarche par la direction du service des tutelles.

Le Conseil de Direction du service des tutelles a également souhaité que le CVS participe à la **démarche d'actualisation du projet de service des Tutelles**.

Le CVS se réunit tous les 2 mois.

Les comptes rendus des réunions du CVS sont relus par les représentants des usagers avant validation définitive, puis sont affichés dans le service et transmis à toutes les personnes concernées par l'intermédiaire des mandataires.

Le service éprouve beaucoup plus de difficultés pour mobiliser les parents bénéficiant d'une MJAGBF que pour trouver des candidatures de personnes bénéficiant de mesures de protection juridique. Plusieurs hypothèses explicatives sont avancées : la durée plus courte de la mesure de MJAGBF, ainsi que le créneau choisi pour la tenue des réunions du CVS, moins adapté aux parents.

Pour favoriser le fonctionnement du CVS et pour que le déplacement des usagers au service Tutelles ne soit pas un obstacle à la participation de ces derniers, les frais de déplacement sur site sont pris en charge par le service sur décision de la direction.

D'une manière générale, l'association se fixe comme **objectifs de développer la participation des usagers au sein de ses structures en utilisant différents outils** : CVS, groupes d'expression et enquêtes de satisfaction.

2/ La participation des personnes accompagnées au Conseil d'administration du Comité Mosellan de Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et des Adultes (CMSEA 57)

Le CMSEA intervient à la fois dans le champ de la protection de l'enfance, l'insertion par l'activité économique et le logement, l'addictologie et dans celui du handicap enfants et adultes. La

participation des personnes accompagnées à la stratégie de l'association est une pratique ancrée et générale.

Elle est formalisée puisque, depuis le début des années 1980, les statuts prévoient que l'association comprend, outre les membres actifs et membres d'honneur, « les parents ou représentants légaux des usagers confiés aux établissements ou services » qui le souhaitent, « et ce, pendant la période de leur prise en charge par lesdits organismes » ; cette possibilité est ouverte de plein droit, sous conditions d'en faire la demande écrite auprès du président du conseil d'administration, et de s'acquitter du montant de la cotisation. L'association CMSEA comprend également des « amis » qui « apportent leur soutien matériel et moral à l'association ».

Il en résulte au sein du conseil d'administration (composé de 20 personnes), un **collège « parents ou représentants légaux des usagers »** (composé de 3 personnes) et un **collège « amis »** (composé également de 3 personnes). Ce dernier collège permet notamment aux personnes intéressées par les missions de l'association, sans être directement concernées par une mesure, de s'investir ; il s'agit concrètement de personnes aux origines professionnelles très diverses (enseignants, cheminots, cadres de la fonction publique...). En effet, on constate peu, voire pas de demandes d'adhésion de parents d'enfant bénéficiant d'une mesure de protection de l'enfance. Des formations à la fonction d'administrateur sont autant que possible organisées.

Les membres de ces collèges ont voix délibérative au même titre que les autres membres du Conseil d'administration. En revanche, lors des votes au sein de l'Assemblée générale, leur voix est pondérée : les voix des membres actifs comptent pour 60% du total, celle des parents ou représentants légaux des usagers pour 20% et celle des amis pour 20%.

Un règlement intérieur de la **section des parents et amis des personnes handicapées** (nom du collectif de l'ensemble des adhérents de cette nature) a été adopté. Cette section a notamment pour missions :

- « de présenter le point de vue des parents membres de la section au niveau de toutes les instances du CMSEA qui comportent un ou plusieurs sièges des parents » (Conseil de la vie sociale, Commission suivi de l'évaluation et outils de la loi n° 2002-2, Commission éthique, Commission financière...);
- « de défendre les parents dans toutes les démarches où l'intérêt de leur enfant est en jeu, notamment auprès des instances officielles » ;
- « d'entreprendre des travaux de recherche et de réflexion et participer ainsi à la vie

associative du CMSEA, en faisant des propositions de nature à améliorer la situation des usagers ». Cette section désigne en son sein un animateur, qui anime les réunions, organise les débats ou les sorties, et aide à concrétiser les projets portés par la section.

L'ensemble de cette organisation permet de répondre aux préoccupations des personnes et favorise une véritable co-construction des réponses apportées.

3/ La participation d'associations représentatives de personnes accompagnées au Conseil d'administration d'une association (expérience anonyme)

Certaines associations gestionnaires ont choisi d'ouvrir leur conseil d'administration à des associations représentatives de personnes concernées.

C'est notamment le cas d'une association gestionnaire d'établissements médico-sociaux accompagnant des personnes handicapées, qui a fait une **place au sein de son conseil d'administration à la délégation départementale locale de l'Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)**, cette dernière représentant plus de 15 000 familles concernées au niveau national. Le représentant de la délégation départementale de l'UNAFAM est administrateur de l'association à part entière et a voix délibérative ; il prend ainsi part à l'élaboration de la stratégie de l'association.

Cette place privilégiée permet la **co-construction de certains projets**, en partant des besoins portés directement par les personnes concernées. A ainsi été créée une librairie sous forme d'entreprise adaptée, employant des personnes handicapées psychiques.

4/ La participation des enfants et parents au sein du service de placement familial spécialisé de l'Association Limousine de Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte (ALSEA 87) : la mise en place d'un groupe d'expression et d'autres groupes de parole

Le service de placement familial spécialisé de l'ALSEA 87 suit 130 enfants et jeunes, en majorité mineurs et incluant quelques jeunes majeurs. Il a mis en place, suite à la loi du 2 janvier 2002, un **groupe d'expression** au sein de la structure, **auquel participe l'administratrice déléguée qui est**

également vice-présidente (un administrateur étant référent par service ou établissement). Ce groupe d'expression rassemble des représentants des **parents**, des **enfants de plus de 13 ans** et des salariés du service, sachant que le groupe des usagers (environ 6 personnes) doit être supérieur au groupe des salariés. Le groupe se réunit 3 à 4 fois par an. Il permet d'impliquer les personnes concernées dans la vie du service (par exemple, dans la restitution de l'évaluation interne), et de **recueillir les propositions des jeunes et des parents concernant les modalités de fonctionnement du service**. Par exemple, à la demande des parents, une réflexion y a été menée sur l'utilisation du téléphone portable et l'accès à la télévision et internet dans le cadre du placement familial, qui a donné lieu à une enquête auprès des jeunes, et a abouti à la rédaction d'une charte.

Afin de favoriser la participation au groupe d'expression, les parents sont informés de son existence au moment de l'accueil de l'enfant, et l'information est doublée par une lettre à l'ensemble des parents expliquant la fonction de ce groupe et leur proposant d'y participer. Les candidatures des parents étant peu nombreuses, le plus souvent, la participation au groupe s'effectue sur volontariat et non sur élection. De même, il est écrit à tous les enfants pour leur proposer la participation au groupe d'expression.

Cette démarche s'inscrit dans une **dynamique globale d'implication des parents dans le cadre du placement de leur enfant** : ainsi, un livret d'accueil spécifique à destination des parents a été élaboré et est remis à ces derniers lors de l'accueil de l'enfant ; les parents sont invités à chaque étape de l'élaboration et de l'actualisation du projet individualisé de l'enfant.

D'autres groupes de parole ont été mis en place au sein de la structure. Ainsi, a été mis en place un groupe animé par la psychologue et un éducateur spécialisé et qui se réunit tous les quinze jours, à destination de jeunes ne bénéficiant pas de suivi psychologique spécifique à l'extérieur du service (par exemple en centre médico-psycho-pédagogique – CMPP), soit parce qu'ils n'ont pas de troubles majeurs, soit parce qu'ils ne semblent pas accessibles à une prise en charge individuelle, et qui sont fragilisés par leur situation de vie en dehors de leur famille.

De plus, sont réunis les jeunes de 16 et 17 ans afin d'échanger avec eux sur leur projet individuel et de les accompagner dans la préparation de leur majorité, en présence de leurs assistants familiaux.

Le service a pour perspective de développer un **groupe de parole à destination des parents**, afin de leur offrir un espace de parole spécifique sur leur vécu du placement de leur enfant, dans le cadre de placements sur décision judiciaire souvent précoces.

5/ La mise en place d'un « Café des parents » au sein de la maison d'enfants à caractère social (MECS) Littoral – Site de Dunkerque de l'AFEJI (59)

La MECS gérée par l'AFEJI sur le site de Dunkerque comprend plusieurs unités et services, et suit des enfants âgés de 6 à 18 ans.

Un « **Café des parents** » y a été mis en place suite à la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, qui promeut la participation des familles dans la prise en charge des enfants placés et consacre de nouveaux modes d'accueil séquentiel et modulé.

L'objectif principal recherché par la mise en place de cette pratique est de créer **une relation de confiance** de manière à transformer l'aide contrainte en demande d'aide spontanée, de permettre aux parents de **partager leurs expériences et leurs compétences avec les professionnels et avec d'autres familles**, et de **faciliter l'échange sur les projets d'accompagnement individuel**. Il s'agit d'ouvrir un espace où les parents pourront prendre la parole et exprimer leurs besoins et désirs.

Cette pratique vise également à permettre aux professionnels de **mieux évaluer les besoins des parents, de soutenir et valoriser les compétences parentales**, et expliciter les modes d'accompagnement des enfants dans leur vie quotidienne.

La démarche, qui consiste en une rencontre deux fois par trimestre, implique éducateurs spécialisés, éducateurs techniques, psychologue et d'autres professionnels de terrain.

Les parents sont **informés de l'existence du « Café des Parents » au moment de l'accueil**. Les **invitations se font par courrier** et sont relayées oralement par les éducateurs lors de leurs échanges avec les familles.

Ce groupe de parole est distinct du Conseil de la vie sociale tel que défini par le cadre légal et mis en œuvre dans chaque établissement de l'AFEJI. La spécificité de ce groupe de parole est de rassembler les parents hors présence des jeunes, et de se concentrer, non sur le fonctionnement de la structure, mais sur des questions d'éducation et d'accompagnement que souhaitent soulever les parents.

Les apports constatés de cette pratique sont la **construction d'une relation qui permet aux parents d'exprimer leurs besoins, et de trouver ensemble, dans un contexte médiatisé par un professionnel, les solutions aux difficultés éducatives** qu'ils rencontrent.

Certaines limites sont pointées. Sont notés des difficultés à mettre en communication les questions concrètes liées à la vie quotidienne, des niveaux d'expression et/ou de compréhension très différents venant entraver le fonctionnement du groupe. En outre, l'institution note une absence de groupe de parents depuis plusieurs mois, du fait d'une présence majoritaire de problématiques incestueuses qui amèneraient à transformer la pratique en y introduisant une dimension de soin. Le bilan fait également apparaître la difficulté des parents à adhérer aux mesures qui leur sont imposées, ceci à cause de leur propre histoire et de par le contexte de placement.

6/ La mise en place d'un groupe d'expression de jeunes au sein du centre éducatif renforcé (CER) géré par MSA Services Limousin

Le centre éducatif renforcé (CER) géré par l'association MSA Services Limousin a mis en place un **groupe d'expression**, lieu d'échange et d'écoute sur toutes questions intéressant le fonctionnement de la structure qui vise à favoriser la participation des jeunes accueillis à la vie de l'établissement. Composé de tous les jeunes accueillis, de deux salariés représentant l'équipe éducative et d'un représentant de la direction, en général il s'agit du chef de service, il se réunit une fois par mois sur la durée de la prise en charge au CER (session de 5,5 mois). La directrice générale participe systématiquement à la première réunion pour se présenter et présenter l'association et la structure.

Le groupe d'expression a la responsabilité de **construire son règlement intérieur**.

Les jeunes élisent parmi eux un « représentant des usagers » pour la durée de la session, chargé de préparer les réunions, de donner la parole et d'organiser les débats. **Il co-construit également le compte-rendu avec le chef de service à l'issue de la réunion.** Ce compte-rendu est diffusé à l'ensemble des membres et affiché dans le service. Il est également **adressé au conseil d'administration de l'association** et à la direction territoriale de la protection judiciaire de la jeunesse pour information.

Les jeunes sont informés des suites données aux propositions et idées émises lors des séances.

[Tapez ici]

Les thèmes abordés sont divers et relatifs à l'organisation interne et à la vie quotidienne, aux activités mises en place, aux projets de travaux, à l'entretien des locaux...

L'association constate que le groupe d'expression est **un outil éducatif intéressant et pertinent** car il permet aux jeunes de prendre la parole, d'écouter, de s'intéresser aux autres, de donner un avis, d'argumenter, de débattre... Ils s'y impliquent, **préparent les réunions en amont notamment lorsqu'ils ont des demandes à faire** (augmenter le temps de communication avec les parents notamment lorsque ceux-ci sont séparés, avoir une radio pour les temps « hors activité » afin de rester en lien avec l'actualité...). **Les demandes des jeunes permettent également à l'équipe de se questionner, de revoir leurs pratiques, de faire évoluer le règlement de fonctionnement de l'établissement...**

Aujourd'hui, l'association souhaite aller plus loin et élargir sa réflexion à **la participation des familles à la vie de l'établissement**, notamment quand elles sont très éloignées géographiquement. Elle s'interroge également sur la mise en place d'une **enquête/évaluation à l'issue du placement**, afin de recueillir l'avis des jeunes sur le déroulement du placement ainsi que sur l'intérêt du groupe d'expression et ce qu'ils en ont retiré.

7/ La démarche de co-formation par le croisement des savoirs et des pratiques, portée par ATD Quart Monde et par le Réseau « Participation, croisement des savoirs »

Les actions de co-formation répondent au constat que les politiques et actions de lutte contre la pauvreté sont le plus souvent en échec car elles ne prennent pas en compte **le savoir d'expérience des personnes en situation de grande pauvreté**. La démarche de croisement des savoirs repose autant sur la reconnaissance de ces savoirs spécifiques, que sur celle **des savoirs d'action des professionnels**, et également des **savoirs instruits des universitaires ou scientifiques**. Les savoirs de vie des personnes, en dialogue **à égalité** avec des savoirs d'une autre nature, sont sources de connaissances plus précises et plus justes des réalités, des moyens à engager pour les transformer dans l'intérêt des personnes en grande pauvreté et des progrès démocratiques.

Les conditions de la réciprocité de ces savoirs complémentaires, permettant un processus de co-construction, ont été éprouvées et formalisées. Notamment, elles prévoient que **la co-formation est encadrée par une équipe pédagogique formée à la démarche**. L'animateur d'ATD Quart Monde est le référent du groupe des personnes du milieu de la pauvreté, membres et militantes de l'association, ou d'associations citoyennes ; l'institution mandate un animateur professionnel qui est le référent du groupe des professionnels.

La co-formation a pour objectif **l'amélioration de la connaissance et de la compréhension mutuelle**, l'acquisition ou le renforcement de **compétences pour agir en partenariat** entre personnes en grande pauvreté et professionnels dans le cadre d'actions visant la réalisation de l'ensemble des droits fondamentaux, et **l'exercice des responsabilités parentales**.

La co-formation se déroule en général sur **4 journées**. Elle réunit une quinzaine de professionnels et 5 personnes en situation de pauvreté militantes d'ATD Quart Monde. Les professionnels et personnes militantes n'ont pas de relations de dépendance.

L'apprentissage principal de la co-formation, pour chacun des acteurs, consiste à **faire place à la réflexion de l'autre, à son raisonnement, comme éléments de reconsidération des pratiques et des connaissances**. La parole des personnes militantes est sans commune mesure avec celle que les professionnels entendent dans le cadre de leurs interventions, parce qu'elle s'élabore selon des modalités inhabituelles. Cette parole, et ce qu'elle véhicule, est le point de repère de l'ensemble du processus de formation.

Le programme prévoit un travail sur les représentations mutuelles, pour les faire évaluer ; l'écriture de récits d'expérience (explication d'une interaction professionnel - personne en situation de précarités) par les participants et leur analyse croisée sous différents angles (logiques, initiatives et prises de risques, etc). Au fur et à mesure des exercices, les participants relèvent et formalisent les conditions permettant de mieux agir en partenariat. En fin de stage, les participants et les animateurs restituent les travaux réalisés aux responsables institutionnels qui ont organisé et soutenu la formation.

Certaines institutions prévoient, plusieurs mois après, **un retour sur expérience** pour leurs professionnels, afin de capitaliser les acquis et de réfléchir aux innovations nécessaires et possibles.