



Rapport du groupe de travail adopté par le HCTS en séance plénière le 7 juillet 2017

Participation des personnes accompagnées aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux

Introduction

Le mandat du groupe de travail pour le Haut conseil du travail social a été validé par la commission permanente du HCTS le 20 octobre 2016.

Plusieurs points ont été actés à cette occasion.

Tout d'abord, l'objet du rapport résultant de ce groupe de travail n'est pas la participation en général. Il porte spécifiquement sur la participation des personnes accompagnées aux instances « où s'élaborent ou se mettent en œuvre les politiques sociales dans lesquelles les personnes accompagnées devraient être représentées, mais ne le sont pas encore ou sont déjà représentées, mais dans des conditions ne répondant pas complètement à leurs attentes ». Il s'agit d'identifier ces instances et de « déterminer les modalités de participation les plus appropriées ».

Ce groupe a donc une finalité opérationnelle et prospective, poursuivant ce qui a été déjà effectué par le groupe de travail sur « la place des usagers » lors des Etats généraux du travail social et par le groupe de travail du Conseil supérieur du travail social (*Refonder le rapport aux personnes - Merci de ne plus nous appeler usagers*). Pour rappel, ce groupe avait préconisé l'élargir la représentation des personnes directement concernées par les politiques sociales dans les instances officielles, y compris, à l'époque, au sein du Conseil supérieur du travail social.

Il ne s'agissait donc pas de reprendre et de développer les réflexions qui ont fait l'objet des deux rapports remis par ces groupes de travail en février 2015, mais de faire des propositions qui pourraient conduire à des mesures pratiques.

D'autre part, il a été rappelé que le mandat du groupe indiquait trois niveaux de participation à promouvoir :

- la participation institutionnelle des personnes aux instances dédiées à l'élaboration ou à la mise en œuvre d'une politique publique ;
- la participation à l'élaboration des projets, la co-construction des projets d'établissement et service ;

- la participation à la formation initiale et continue des travailleurs sociaux.

Une condition pour la réalisation de ce travail a été l'implication de personnes directement concernées.

Le groupe a été ainsi composé de 21 membres, dont près d'un tiers de personnes accompagnées (« Nous aussi », CNPA-CRPA, FNADEPAPE).

Il a travaillé à une traduction du rapport dans un langage simplifié avec le souci de l'appropriation des réflexions et recommandations par l'ensemble des acteurs impliqués dans les politiques publiques et dans les formations.

1. La définition de la participation, les différentes formes de sa mise en oeuvre

Ce qui est établi concernant la place des « usagers » : les principes de la participation

Deux catégories de recommandations identifiées dans le dernier rapport du Conseil supérieur du travail social, ont prolongé un travail engagé quelques années auparavant dans des instances, impliquées chacune dans l'élaboration des politiques publiques pour des publics différents :

- d'une part les *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques*, élaborées en 2012 par le CNLE ;

- d'autre part Les *31 propositions pour faire participer les personnes handicapées et les personnes âgées de moins en moins autonomes aux décisions qui les concernent*, intégrées dans le rapport 2013 de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA). Ce dernier document a été rédigé en « Facile à lire et à comprendre », méthode européenne permettant une accessibilité des informations aux personnes déficientes intellectuelles, dans tous les domaines de la vie. Ce document a été validé par les membres de l'atelier « Facile à lire et à comprendre » de l'ESAT de Tétéghem des Papillons Blancs de Dunkerque.

Il convient également de citer, dans le même esprit, le guide de recommandations pour « la participation des personnes bénéficiaires du revenu de solidarité active au dispositif » publié par le ministère de la solidarité et de la cohésion sociale en 2012.

Le premier principe : un droit imprescriptible à l'exercice plein et entier de la citoyenneté

CNLE, R12- Responsabiliser les citoyens et moderniser la participation des usagers : sur un plan opérationnel, il faudrait favoriser l'émergence de forces citoyennes en créant une sorte de droit d'alerte et de droit de mise à l'ordre du jour (par exemple : inscrire des sujets à l'ordre du jour d'un conseil municipal ou du conseil d'administration d'une association, etc.).

CNLE, R19- La participation des personnes doit s'exercer tout au long des processus de mise en œuvre des politiques publiques : diagnostic initial, élaboration, mise en œuvre opérationnelle, évaluation des impacts.

CNLE, R21- Il faut une impulsion forte et constante pour mener à son terme cette « révolution culturelle ». Il s'agit d'un véritable changement de culture : acceptation de la participation et reconnaissance de son utilité.

En amont des instances : une vie sociale active, des dynamiques collectives

CNLE, R1 : Pour passer d'une parole individuelle à une parole collective, il faut dépasser la question de la « représentativité » : il s'agit de la représentation d'un collectif. Cela demande un rattachement important à un groupe d'appartenance.

CNLE, R23 : Une des conditions de la participation consiste dans l'acceptation d'une confrontation des points de vue entre des expertises différentes, celles des personnes en difficulté, des associations, des collectifs, des syndicats et des acteurs institutionnels : à partir de ces allers-retours, se dégage la co-construction des politiques publiques.

CNLE, R2 : Il est possible de s'appuyer sur des dynamiques collectives et individuelles préexistantes, même si ce sont des formes minimales de participation.

CNLE, R3 : Mettre en place des viviers de participation (« groupes d'appartenance ») dans lesquels peut se construire la parole collective. Cela rend possible la désignation de délégués du groupe qui participeront aux étapes « mixtes » au sein d'instances consultatives

La préparation et la formation des participants

CNLE, R4 : Afin que la participation soit productive, elle doit être collective, préparée, organisée et directe. Les personnes qui sont amenées à participer doivent être informées, formées, accompagnées et soutenues par des professionnels et/ou des bénévoles ayant les compétences pour le faire.

L'organisation pratique de la participation dans les instances

CNLE, R16 : Garantir un temps et un rythme adaptés aux personnes qui participent, et non imposés par un agenda politique ou d'autres contraintes.

CNLE, R8 : Sécuriser la participation des personnes impliquées dans les démarches de participation et de leurs représentants en assurant leur protection juridique dans leur engagement et leur libre expression (dont le droit de recours, en cas de sanction). Garantir la confidentialité et une déontologie à l'égard des participants.

CNLE, R35 : La participation nécessite que soit installé un climat de confiance suffisant pour que chacun puisse s'exprimer, pour que la parole des uns soit égale à la parole des autres, pour que cette parole soit entendue et prise en compte.

CNLE, R39 : L'expérience prouve que les réunions doivent être prolongées par des moments de convivialité (repas, etc.) qui permettent de renforcer la participation et la cohésion du groupe.

CNLE, R 24 : il faut à la fois des moyens financiers et humains, notamment pour les structures assurant l'organisation collective des personnes en situation de pauvreté et de précarité.

CNLE, R 26 : il faut prévoir un défraiement systématique des participants avec un montant correct couvrant les frais de repas, de transports, les éventuelles gardes d'enfants, etc.

Soigner l'animation des instances

CNLE, R33 : Une animation de qualité est nécessaire pour tous les dispositifs de participation. Ces dispositifs supposent d'être animés et pilotés par des professionnels et/ou des bénévoles ou des personnes en situation de précarité ou d'exclusion formées à l'animation. Les méthodes d'animation constituent un facteur très important de la qualité des démarches participatives : savoir accepter la confrontation, les désaccords, savoir distribuer la parole à tous, utiliser des supports créatifs ou ludiques, etc.

CNLE, R37 : Il faut mettre en place des conditions d'expression et un cadre adaptés pour favoriser l'expression de tous. Une recherche permanente de la participation de chacun des membres réduit l'impact des inégalités sociales comme freins à la parole.

CNLE, R38 : Le vocabulaire doit être accessible à l'ensemble des participants, il ne faut pas que trop de sigles soient utilisés ni un jargon incompréhensible.

CNSA R7 : Suivre les règles européennes pour écrire des informations faciles à lire et à comprendre

CNSA R16 : Donner des informations simples et faciles à comprendre sur les façons de faire participer les personnes.

Organiser l'accompagnement dans les modalités de la participation

CNSA R3 : Les professionnels doivent penser à ce que les personnes savent faire, plutôt que penser à ce qu'elles ne savent pas faire

CNSA R 9 : Donner la possibilité à la personne accompagnée de se faire aider par quelqu'un pour participer, s'exprimer. Grâce à cette aide, la personne est mieux écoutée et respectée.

CNSA R10 : La personne accompagnée peut avoir du mal à se déplacer et à s'exprimer. Les professionnels doivent aider la personne à participer. Les professionnels doivent penser à combien cette aide coûte.

CNSA R12 : Accompagner chaque personne selon ses besoins. Aider chaque personne à participer en tenant compte de ses difficultés et de ses besoins.

Evaluation de la qualité de la participation et de la réalisation des objectifs

CNLE, R6 : La participation doit consister en une véritable démarche dans laquelle on reconnaît la légitimité de la parole et la pertinence de toute pensée élaborée à partir de l'expérience et de l'analyse des personnes en situations de pauvreté et de précarité.

CNLE, R7 : Liberté de parole : éviter tout lien de subordination ou de dépendance entre les différents acteurs d'un programme. Le principe d'indépendance est garant de la liberté de réflexion et d'expression des personnes en situation de pauvreté et de précarité au sein du groupe.

CNSA R21 : Ecouter les avis et les demandes des personnes et des représentants des personnes, et leur donner des réponses.

CNSA R22 : Quand des personnes fragiles participent à un projet, les professionnels doivent leur expliquer que ce qu'elles disent sera pris en compte pour prendre des décisions.

CNLE, R28- Il est important que les décideurs justifient les propositions des usagers qu'ils retiennent ou ne retiennent pas.

CNLE, R27- La participation doit être visible (faire savoir qu'elle existe) et lisible (faire comprendre son utilité sociale) pour qu'elle puisse fonctionner durablement.

Communiquer sur les effets de la participation

CNLE, R27 : Les résultats de la participation des personnes en situation de précarité doivent être montrés et valorisés. Il faut viser un produit final concret, créé collectivement et suivi d'effets (obligation de résultat) puis évalué. Il faut pouvoir mesurer l'impact de la participation, en montrer les réussites et les résultats, même s'ils sont modestes

Pour le CNLE, le changement doit apparaître comme la finalité de la participation.

Un préalable : définir la participation

Selon la définition élaborée avec des personnes en situation de pauvreté venant de Belgique, d'Espagne, du Portugal et de France dans le cadre du Projet PEPA (Partenariat Européen pour une Participation Active) en novembre 2012, « la participation citoyenne reconnaît la contribution, sur un pied d'égalité, de toutes les parties prenantes aux processus décisionnels. Elle part des expériences individuelles pour construire une parole, un projet collectif et commun. Les participants doivent être informés du cadre et des enjeux de ce à quoi ils sont associés et en connaître ensuite les résultats justifiés. La participation est une forme d'expression de la démocratie, un outil de lutte contre l'exclusion. Elle renforce la citoyenneté de tous ».

Les enjeux : l'empowerment et l'émancipation des personnes concernées

La notion d'*empowerment* est étroitement liée à celle d'émancipation¹, qui suppose d'analyser la vie sociale en termes de rapports sociaux de pouvoir structurant la place des groupes et des personnes, les publics de l'intervention sociale étant le plus souvent en situation de minorité, au sens sociologique du terme, « d'un processus de mise sous tutelle, de subordination »², « statut de minorité qui comporte l'exclusion de la pleine participation à la vie de la société »³. Cette notion est ancrée dans une analyse des rapports sociaux de pouvoir, et impliquant de la part de ceux qui sont en situation de domination d'accepter un rééquilibrage des rapports de force, mais aussi une conscience de leurs privilèges.

Ce questionnement renvoie aux différentes acceptions de la notion d'*empowerment*, déclinées par Marie Hélène Bacqué⁴. La question de la (prise de) pouvoir est centrale. Nous sommes au cœur des enjeux d'émancipation individuelle et collective. La dimension de résistance, d'accompagnement de l'émergence de luttes est centrale dans l'histoire du travail social dit communautaire, que ce soit dans certains pays d'Amérique du Sud ou dans certaines traditions d'intervention d'Amérique du Nord ou de certains pays d'Europe du Nord.

Dans les multiples usages de la notion d'*empowerment*, les rapports sociaux de pouvoir, de lutte contre les dominations et d'accompagnement à l'acquisition de pouvoir et donc de transformation sociale n'est pas toujours pleinement saisie.

La participation aux fonctionnements institutionnels

La participation est au centre d'une littérature abondante depuis de nombreuses années. Elle a fait et continue de faire l'objet de débats sur sa finalité et d'interrogations sur son effectivité. Dans les années 1960-1970 tout particulièrement, elle a suscité beaucoup de défiance, sachant qu'il est « possible de participer à un processus, voire à une décision, et devoir, de ce fait, en assumer les conséquences ; mais c'est autre chose que d'être au cœur de la décision, d'être un acteur à part entière dont le rôle va bien au-delà de la consultation »⁵. C'est pourquoi il est nécessaire, dans un premier temps, de préciser le sens donné à ce mot. D'autre part, elle recouvre des réalités très différentes. Ainsi, lorsque l'Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale (ANESM) a commencé la déclinaison des premières « recommandations de bonnes pratiques professionnelles », elle a retenu quatre formes de participation résultant de la loi du 2 janvier 2002 : le conseil de la vie sociale, les groupes d'expression, les groupes-projets et les enquêtes de satisfaction. Elle y associe « quatre registres théoriques de l'action dans les institutions sociales » :

- le registre de la démocratie représentative, à travers le conseil de la vie sociale ;
- le registre de la participation collective, à travers des groupes d'expression ouverts à toutes les personnes présentes à un moment donné ;
- le registre relatif au pouvoir d'initiative, à travers des groupes d'organisation d'activités, à l'intérieur ou à l'extérieur d'un établissement ou d'un service ;

¹ Dominique ARGOUD, Michèle BECQUEMIN, Claire COSSEE, Anne-Claudine OLLER (dir.), *Les nouvelles figures de l'usager : De la domination à l'émancipation ?*, Presses de l' EHESP, 2017.

² Aude RABAUD, « Minorités » (situation de) » In : Smain LAACHER, *Dictionnaire de l'immigration en France*, Edition Larousse, 2012.

³ Louis WIRTH, « The Problem of Minority Groups », *The Science of Man in the World Crisis*, New York, Linton, Ralph (ed.), 1945p. 347-372.

⁴ Marie-Hélène BACQUE, Carole BIEWENER, *L'Empowerment, une pratique émancipatrice ?*, La Découverte, 2013.

⁵ Marcel JAEGER, « Participation : parcours d'un mot », in : Brigitte BOUQUET, Jean-François DRAPERI, Marcel JAEGER, *Penser la participation en économie sociale et en action sociale*, Dunod, 2009.

- le registre de la participation et de l'expression individuelle, telles qu'elles ressortent des enquêtes de satisfaction ⁶.

Mais cette liste ne concerne que la participation à des fonctionnements institutionnels, dans des établissements et services. Elle ne dit rien d'une implication des personnes accompagnées dans des lieux de gouvernance, en lien avec ce qu'il est convenu d'appeler une « participation citoyenne ». Ainsi, il existe de multiples définitions de la participation notamment dans le champ d'économie mais aussi dans le domaine politique et social. Plusieurs d'entre elles sont intéressantes à retenir.

La participation est présentée communément comme une « intervention dans les discussions et les décisions touchant l'organisation, la politique générale et l'avenir d'une communauté ».

Comme le dit le Conseil de l'Europe, « la participation à la vie politique et culturelle est un droit de l'homme fondamental que reconnaissent plusieurs traités internationaux en matière de droits de l'homme, à commencer par la Déclaration universelle des droits de l'homme, qui prévoit le droit de prendre part à la direction des affaires publiques de son pays et à des élections libres, le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, le droit à la liberté de réunion et d'association pacifiques et le droit de s'affilier à des syndicats. La participation est également un principe clé des droits de l'homme et une condition à l'exercice effectif de la citoyenneté démocratique par tout un chacun. La participation est aussi un des principes directeurs de la Convention relative aux droits de l'enfant ».

En matière de psychologie sociale, la participation est un « engagement personnel en tant que membre d'un groupe pour coopérer et faire progresser d'une part le fonctionnement du groupe comme tel, d'autre part la réalisation de sa tâche et de ses objectifs ».

Les sciences de l'éducation précisent que la participation est une « action éducative et pédagogique qui sollicite le concours, l'adhésion de l'enfant, de l'élève dans les processus de formation et d'enseignement ».

En sociologie⁷, au-delà des différences d'interprétation, la participation désigne les manières possibles de mettre en œuvre l'idéal démocratique, le principe d'égalité des citoyens et l'impératif que les personnes en difficultés puissent peser sur les décisions qui les concernent. Trois idéal-types sont distingués : la participation comme action ; la participation comme action collective ; la participation comme mobilisation, fondée sur l'idée de coproduction entre les décideurs, les professionnels et les personnes en difficulté.

Dans le droit des affaires, la participation prend une toute autre dimension puisqu'il s'agit d'une forme de détention de capital au sein d'une société.

Enfin la participation peut aussi désigner une contribution financière.

Dans l'action sociale et le travail social, la participation est définie comme celle qui associe les personnes en précarité et celles chargées de les accompagner ou d'orienter les politiques publiques.

Le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) définit le terme de participation de la façon suivante : « De manière générale, le terme "participation" désigne des tentatives de donner un rôle aux individus dans une prise de décision affectant une communauté. Au niveau de la mise en œuvre de politiques, l'expression "participation" renvoie au

⁶ *Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale*, ANESM, 2008.

⁷ Maryse BRESSON, « La participation : un concept constamment réinventé - Analyse sociologique des enjeux de son usage et de ses variations », *Socio-logos*, n° 9, 2014, <http://socio-logos.revues.org>

fait de prendre part à une action collective.

- Pour les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale, participer représente une occasion de donner son avis, de faire connaître ses conditions de vie, de témoigner de son expérience.
- Et pour les acteurs professionnels, elle peut conduire à une amélioration des politiques et des lois conduites en se rapprochant au plus près des besoins et des attentes de la population concernée ».

Pour le CNLE, la participation des personnes accompagnées leur permet de donner leur avis et d'apporter des éléments de connaissance à travers l'expression d'un vécu personnel ou collectif.

Pour autant cette participation des personnes peut aller au-delà. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), « la promotion de la santé passe par la participation effective et concrète de la communauté à la fixation des priorités, à la prise des décisions et à l'élaboration et à la mise en œuvre des stratégies de planification en vue d'atteindre une meilleure santé. Au cœur même de ce processus, il y a la dévolution de pouvoir aux communautés considérées comme capables de prendre en main leurs destinées et d'assumer la responsabilité de leurs actions »⁸. Cette participation inscrit les personnes dans des processus de décision.

Pour la Fédération des Acteurs de la Solidarité, la participation des personnes directement concernées par les situations de précarité ou de pauvreté, vise à ce que chacun puisse totalement :

- se sentir et redevenir citoyen,
- contribuer au changement pour faire évoluer la société.
- être écouté et entendu d'égal à égal.

La participation des personnes concernées est une condition de la lutte contre la pauvreté. C'est un processus qui se construit pas à pas, qui va de la simple information jusqu'aux pratiques de codécision. Il est fondamental que les personnes sachent à quel niveau elles participent et à quoi vont servir leurs contributions : « Elle est complexe à mettre en place car elle dépend de la conception que l'on se fait de la bonne gouvernance. Entrent en jeu tout le système de représentation sur la manière d'aider les personnes à s'émanciper et la reconnaissance de leur qualité de citoyen » (Marion Carrel au congrès de la FNARS, janvier 2012).

Les différentes actions menées avec les personnes démontrent que cet engagement permet le retour à une vie plus citoyenne par la restauration du pouvoir d'agir. La participation citoyenne, permet d'acquérir de nouvelles compétences, de valoriser l'expérience. Elle a un effet significatif sur les trajectoires personnelles.

Au regard des différentes actions et expériences menées cette démarche apporte un triple bénéfice :

- Une meilleure efficacité des projets et politiques publiques.
- Efficacité du travail au quotidien des travailleurs sociaux
- Une plus-value pour les personnes elles-mêmes.

La participation des personnes en situation de précarité nécessite une animation professionnelle, capable de mobiliser les personnes concernées et de leur donner l'envie de poursuivre leur implication. La clef de voûte de la réussite est de passer d'une parole individuelle à une parole

⁸ Charte d'Ottawa issue de la première conférence mondiale de la Santé du 17 au 21 novembre 1986.

collective, en mettant en place des groupes de réflexions et d'échanges. Chacun peut ainsi apporter son expertise à partir de ses expériences personnelles. Ces expériences sont débattues au sein du groupe, ce qui permet de construire une parole collective. Ces groupes sont constitués de personnes accueillies et accompagnées mais aussi d'intervenants sociaux, de responsables d'associations. Cette méthode permet de construire une réflexion politique qui dépasse le simple témoignage de vie.

Le processus de participation doit être porté par l'ensemble des acteurs, et doit faire l'objet d'une impulsion politique forte, stable et pérenne. La participation doit bénéficier de moyens solides et d'une évaluation permanente de ses impacts.

La Fédération des Acteurs de la Solidarité considère que la participation des personnes accueillies constitue un principe incontournable pour élaborer et mettre en œuvre des projets et des politiques adaptées et efficaces. La participation ne se décrète pas, elle se construit pas à pas, avec des méthodes adaptées prenant en compte l'ensemble des personnes. C'est un processus permanent qui nécessite des moyens. La Fédération, à l'instar du CNLE, met en pratique ces principes et a créé en 2011 un collège composé de personnes accueillies au sein de son Conseil d'administration, permettant ainsi aux personnes accueillies par les associations du réseau de participer réellement à la gouvernance de la Fédération.

Les différents niveaux de la participation des personnes

Jacques Donzelot et Renaud Epstein ont rappelé dans un article paru en 2006 dans la revue *Esprit*⁹, les différences qui s'opèrent très concrètement selon différents niveaux de participation en faisant état de l'échelle proposée par Sherry Arnstein¹⁰. Elle est composée de 3 niveaux et 6 paliers.

La manipulation et la thérapie : Ce premier niveau correspond aux deux premiers degrés de l'échelle. A ce stade le seul objectif est d'éduquer les participants, de traiter (*therapy*) leurs pathologies à l'origine des difficultés du territoire visé. Le plan qui leur est proposé est considéré comme le meilleur. Ce qui est qualifié de participation vise dès lors exclusivement à obtenir le soutien du public, au travers de techniques relevant de la sphère de la publicité et des relations publiques. Ce premier niveau est considéré par Arnstein comme celui de la non participation.

L'information, la consultation et la réassurance : ce sont les 3 degrés de ce second niveau.

- « En premier, l'information, phase nécessaire pour légitimer le terme de participation, mais insuffisant tant qu'elle privilégie un flux à sens unique, sans mise en place de canaux assurant l'effet retour (*feed back*).
- En second, vient la consultation également légitime, mais à peine plus conséquente, car n'offrant aucune assurance que les attentes et suggestions des personnes consultées seront prises en compte. Il s'agit alors d'un simple rituel le plus souvent sans conséquence.
- En troisième, arrive la réassurance (*placation*) qui consiste à autoriser ou même inviter des citoyens à donner des conseils et à faire des propositions mais en laissant ceux qui ont le pouvoir, seuls juges de la faisabilité ou de la légitimité des conseils en question. Ce second niveau est celui de la coopération symbolique (*tokenism*). »

Les actions menées au sein de l'agglomération de Nantes et de Dijon sont présentées comme

⁹ *Esprit* (dossier « forces et faiblesses de la participation »), n° 326, 2006, pp. 5-34.

¹⁰ Sherry ARNSTEIN était au début de sa carrière une assistante sociale qui fit forte impression en 1969 avec un article d'une dizaine de pages rédigées au moment où elle travaillait comme directrice des études de développement communautaire pour les communes, un institut de recherche sans but lucratif, initialement paru dans le *Journal de l'American Institute of Planners*, mais réimprimé et traduit à plusieurs reprises. Il y a peu de publications sur la participation des citoyens qui ne font pas référence à son article : <http://www.historyofsocialwork.org/eng/details.php?cps=19>

représentatives de ce deuxième niveau. Pour ces auteurs la participation à proprement parler commence avec le troisième niveau qui comporte, lui aussi, trois degrés.

Le partenariat, la délégation de pouvoir et le contrôle citoyen :

- « Le premier consiste en la formation d'un partenariat, ce qui revient à une redistribution du pouvoir par une formule de négociation entre les citoyens et ceux qui le détiennent. Ces partenariats se concrétisent dans la formation de comités associant ces parties, qui deviennent responsables des décisions et de la planification des opérations.
- En second, on trouve la délégation de pouvoir, formule proche de la précédente mais qui s'en distingue en ce que les citoyens occupent une position majoritaire (ou disposent d'un droit de veto) qui leur confère l'autorité réelle sur le plan de la décision, ainsi que la responsabilité de rendre compte publiquement de tout ce qui concerne le programme.
- Enfin, troisième et dernier degré, le contrôle citoyen ou les tâches de conception, de planification et de direction du programme relèvent directement des citoyens, sans intermédiaire entre eux et les bailleurs de fonds du programme.

Pour ce troisième niveau les auteurs déclarent n'avoir trouvé aucun exemple convaincant en France contrairement à ce qui se passe dans plusieurs pays anglo-saxons.

Un enjeu pour le travail social : une dynamique de co-construction

Co-construction est un terme composé de « co- », un élément issu du latin cum qui signifie « avec, ensemble » et construction qui, hors le domaine du bâtiment, est « l'action qui permet de composer, d'élaborer un ensemble (œuvre, théorie, etc.), d'en agencer les divers éléments ».

Selon Madeleine Akrich¹¹ la co-construction a fait irruption de manière récente dans le langage courant : « utilisé dans la presse écrite une fois par an avant 2003, une fois par mois en 2005, il apparaît presque quotidiennement depuis 2013.

Le terme de co-construction est apparu dans le langage professionnel des travailleurs sociaux depuis le début des années 2000. Il a été principalement porté par les promoteurs d'action collectives et partenariales. Il n'appartient pas spécifiquement au travail social. Ainsi, par exemple, le MEDEF valorise cette pratique¹². Ce concept prend alors un autre sens : « C'est le transfert par le dirigeant, à un groupe de travail, du processus de décision, dont il a préalablement défini l'objectif et le cadre ».

Construire ensemble : une pratique du travail social

Construire ensemble, que ce soit un projet, une décision, un choix d'orientation en associant la personne concernée est une pratique courante et usuelle de travailleur social. L'éthique en travail social commande précisément que l'objectif et le cadre ne soient surtout pas préalablement définis mais bien co-construits avec la personne accompagnée.

Les pratiques de co-construction sont des pratiques mises en œuvre en travail social depuis fort longtemps que ce soit dans l'accompagnement individuel ou collectif. En effet dans le processus d'aide, le travailleur social passe de l'évaluation diagnostique à l'élaboration d'un projet d'intervention qui passe par la mise en œuvre d'un projet commun avec la personne. Ce projet commun est la résultante du projet du travailleur social issu de son analyse de la situation et du

¹¹ Madeleine AKRICH, « Co-construction », in CASILLO I. avec BARBIER R., BLONDIAUX L., CHATEAURAYNAUD F., FOURNIAU J.-M., LEFEBVRE R., NEVEU C. et SALLES D. (dir.), *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation*, GIS Démocratie et Participation, 2013.

¹² <http://www.medef-44.fr/la-co-construction.html>

projet de la personne qui, tout en demandant de l'aide, a bien son idée sur ce qu'elle souhaite engager pour elle. Enfin, la co-construction se développe aussi dans les actions collectives.

Aller vers la co-construction : un mouvement inéluctable

La co-construction s'inscrit dans ce que certains appellent l'ère du partage. A l'ère de l'Internet et des réseaux sociaux cette approche préfigure aussi de nouveaux modèles économiques avec de nouveaux services. Le « co » se développe au-delà des effets de mode. Du co-voiturage au *co-learning* ou encore le *co-working*, les sites de partage fleurissent et se développent en réponse à une demande toujours plus forte. Il s'agit d'apporter des réponses de proximité face à des modèles qui s'essouffent. L'alternative du « Share » pour faire face à la vie chère permet de réelles économies en créant du lien¹³.

Roland Janvier parle lui aussi de la co-construction en ces termes : « Le professionnel n'est plus dans la position d'un expert qui décide à la place d'un bénéficiaire. Deux personnes sont côte à côte et non plus face à face : le professionnel qui a des compétences spécifiques, l'utilisateur qui a ses compétences propres, irremplaçables. Ces deux personnes ne peuvent pas être à l'unisson, mais de leur rencontre, du débat entre leurs deux perceptions naîtra un projet commun. Mais pour cela, il faudrait que le professionnel soit sécurisé dans sa posture », avec des institutions bienveillantes et des cadres soutenant qui lui laissent le temps nécessaire à l'instauration de la relation et à l'accompagnement.

Depuis longtemps, les travailleurs sociaux ont su s'adapter et trouver des réponses avec les personnes qu'ils accompagnent ou qu'ils aident ponctuellement. La co-construction n'est pas, pour grand nombre d'entre eux, une nouvelle façon d'agir. Les jeunes professionnels et les étudiants doivent toutefois aujourd'hui s'approprier ce concept et le traduire dans leurs pratiques. En effet la posture d'alliance si elle est valorisée, ne suffit pas. La co-construction peut s'opérer dans le maintien d'une « bonne distance ». Chacun, de sa place, peut mettre en œuvre l'art du compromis sans aller jusqu'à la compromission, c'est à dire jusqu'à la négation de sa place pour satisfaire de façon illusoire son interlocuteur. La co-construction permet de se mettre d'accord sur des objectifs et des moyens à prendre pour les atteindre.

Maintenant que cette pratique est entrée dans le langage institutionnel, les travailleurs sociaux peuvent l'utiliser et s'en saisir pour expliquer leurs pratiques : des pratiques qui seront tout autant respectueuses des règles éthiques et déontologiques à l'égard de leurs collègues, des employeurs et des personnes accompagnées.

La participation, au-delà de la co-construction

Plusieurs distinctions s'imposent : d'abord entre co-construction et co-production, pour indiquer qu'il existe des phases distinctes entre l'élaboration d'un projet, d'une politique (co-construction) et l'implication effective des acteurs dans la réalisation dudit projet ou de la politique en question (une co-production pouvant aller jusqu'à une co-évaluation). Dans les deux cas, l'implication des personnes semble être une condition essentielle. Cependant, il peut exister des formes de co-construction qui ne sont pas démocratiques (par exemple la co-construction corporatiste qui n'implique qu'une partie des acteurs), comme l'explique Yves Vaillancourt¹⁴.

¹³ <http://www.co-lab.fr/>

¹⁴ Yves VAILLANCOURT, *Note de recherche sur l'apport de l'économie sociale et solidaire dans la co-construction démocratique des politiques publiques: réflexions ancrées dans des expériences canadiennes, québécoises et latino-américaines*, Co-publication du CRISES et du LAREPPS, UQAM, Montréal, 2014. Voir aussi Jean-Louis LAVILLE et Anne SALMON, *Associations et action publique*, Desclée de Brouwer, 2015.

Dans cet esprit, Michel Foudriat prend soin de distinguer co-construction et participation. Ainsi explique-t-il, « il n'y a pas de co-construction sans participation ; mais toute participation ne suppose pas qu'il y ait co-construction »¹⁵. Cela dit, co-construction avec qui ? Et participation de qui ? Il existe en effet des niveaux très différents de participation et souvent la participation est limitée à la mise en œuvre de décisions qui ne sont pas du tout co-construites avec les personnes concernées. De même, il est possible que des travailleurs sociaux soient très impliqués dans des démarches de co-construction, mais sans nécessairement y associer des personnes accompagnées.

2. L'état des lieux de la participation dans les instances de consultation ou de décision

Il existe des mesures qui ont une forte dimension symbolique, pour montrer que des personnes connaissant des difficultés peuvent s'impliquer dans l'élaboration de décisions politiques en matière d'action sociale et médico-sociale, y compris à un niveau élevé de l'organisation de l'Etat. Tel est le cas de la nomination en mai 2016 de Josef Schovanec, porteur du syndrome d'Asperger, comme conseiller ministériel auprès de la ministre Ségolène Neuville. Néanmoins, cette décision emblématique ne préjuge pas de formes de participation plus collectives. Josef Schovanec déclarait lui-même : « C'est un premier pas très important, inconcevable il y a encore peu. En revanche, cette nouvelle position reste un symbole qu'il ne faut pas surestimer ; je n'ai aucune grande responsabilité. L'aspect fondamental c'est qu'il y a une ouverture, même très mince, une nouvelle capacité à accueillir l'autre »¹⁶.

La participation comporte plusieurs niveaux, qui renvoient chacun et dans leur combinaison à plusieurs dimensions du fonctionnement démocratique. Ainsi, Joëlle Zask identifie trois formes de participation : prendre part, contribuer (apporter une part), bénéficier (recevoir une part). Ces formes s'inscrivent dans un éventail de possibilités allant d'une démocratie faible, dans laquelle les personnes prennent part, certes, mais subissent leur participation sans pouvoir se faire entendre, à une démocratie forte dans laquelle les capacités d'initiative vont jusqu'à un exercice effectif du pouvoir de tous.

D'emblée, souligne Joëlle Zask, il existe une différence radicale entre « faire partie », objectivement, d'un groupe, au sens d'une appartenance qui peut être passive, et « prendre part » à un groupe dans lequel une activité menée en commun est centrée sur une finalité. Dans le premier cas, le groupe préexiste à l'individu et s'impose à lui. En un sens, il participe ; pour autant, l'institué l'emporte très largement sur l'instituant ; dans l'autre, le fonctionnement du groupe est conditionné par des visées communes ou simplement par le désir d'être ensemble. Mais si la participation est plus significative, elle reste encore limitée : elle assure la pérennité du fonctionnement du groupe, maintient une structure stable tout en autorisant une certaine souplesse. La participation favorise ici la régulation de l'existant. C'est encore différent du fait d'« apporter une part », en contribuant par son action personnelle à la dynamique collective, en permettant cette fois un changement social. En retour, les individus sont eux-mêmes appelés à changer en recevant une part des apports du collectif. La participation fait alors « apparaître cette strate des relations continûment remodelée et redéfinie par les contributions individuelles »¹⁷.

Finalement, explique Joëlle Zask, la combinaison de ces trois temps de la participation assure aux individus de réaliser leur individualité, alors que la séparation de ces formes de participation est source d'injustice. Mais surtout, la participation est illusoire si l'on en reste au premier temps. Surtout, la participation n'est réelle que si, en amont des procédures, les citoyens peuvent contribuer

¹⁵ Michel FOUARIAT, *La co-construction, une alternative managériale*, Presses de l'EHESP, 2016, p. 29.

¹⁶ <https://informations.handicap.fr/art-schovanec-conseiller-interview-859-8836.php>

¹⁷ Joëlle Zask, *Participer, Essai sur les formes démocratiques de la participation*, Le Bord de l'eau, 2011, p. 118.

à la définition de la forme et de la nature de l'expérience qu'ils vont vivre. L'enjeu est la construction d'une « démocratie contributive », forte, et, dans le même mouvement, d'un processus d'individualisation, de promotion de l'individualité : l'individu ne se contente pas de faire partie d'un groupe ; il y prend part, avec ses compétences, ses intérêts.

Pour le présent rapport, il s'agit d'examiner les modalités d'une participation plus systématique dans les instances de gouvernance, en ce qu'elles sont les lieux de décisions des organisations. Ces dernières concernent aussi bien l'Etat, les collectivités territoriales que les conseils d'administration des associations. Or, il est indispensable de bien distinguer les lieux d'élaboration d'une parole collective et les lieux de représentation, là où se prennent les décisions.

Trois types d'instances de participation ont été identifiés par l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) :

- des instances restreintes constituées de personnes concernées (par exemple groupes d'allocataires du RSA, comité « d'usagers » d'un centre communal d'action sociale, conseils citoyens, conseils de la vie sociale dans les établissements sociaux et médico-sociaux) ;
- des instances larges et ouvertes à tout type de participant, sur la base d'une libre adhésion à un projet collectif (par exemple CNPA, universités populaires avec ATD Quart Monde) ;
- des instances ou démarches institutionnelles (par exemple le CNLE avec le 8ème collège, équipes pluridisciplinaires du RSA) ¹⁸.

Le présent rapport, conformément au mandat donné au groupe de travail, concerne spécifiquement ce troisième type d'instance.

Cela suppose de définir un périmètre assez large, qui a beaucoup évolué avec les transformations des politiques publiques et un degré élevé de spécialisation, pour ne pas dire de fragmentation des réponses aux problèmes sociaux.

La participation des personnes à la mise en œuvre des politiques publiques

Dans les années 1960, le conseiller d'Etat Bernard CHENOT recensait 4 700 organes consultatifs : 500 conseils, 1 200 comités et plus de 3 000 commissions, si tant est qu'un recensement exhaustif ait pu être fiable. Pour le seul ministère en charge des Affaires sociales, il existait 9 conseils dits supérieurs, 3 conseils divers et 42 commissions. Par rapport à une conception plus classique, pour ne pas dire plus bureaucratique de l'Etat, l'essor des pratiques consultatives, qu'elles soient destinées à accompagner la préparation de l'action, l'aide à la décision ou encore les conditions d'exécution a été très significatif. Il s'est développé une « administration consultative » susceptible de donner naissance à une « démocratie consultative » au sein de l'organisation de la République. De nouveaux acteurs ont été ainsi pris en considération : des groupes d'intérêt, des partenaires sociaux, des professionnels, des experts, des « personnes qualifiées » et, plus rarement des « usagers ».

En 2004, la Direction générale de l'action sociale a dressé la liste des instances consultatives qui contribuaient à ses missions. Ces instances pouvaient être classées selon leurs appellations et leurs statuts :

- 9 conseils, dont 5 « nationaux », 2 « supérieurs », 1 « technique » :

* Le conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

¹⁸ Ministère des affaires sociales et de la santé, *Kit de la participation citoyenne aux politiques de solidarité*, octobre 2016, p. 61.

- * Le conseil national pour l'insertion par l'activité économique
 - * Le conseil national pour l'accès aux origines personnelles
 - * Le conseil national consultatif de la médiation familiale
 - * Le conseil national consultatif des personnes handicapées
 - * Le conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale
 - * Le conseil supérieur de l'adoption
 - * Le conseil supérieur du travail social
 - * le conseil technique des clubs et équipes de prévention spécialisée
- 5 comités, tous « nationaux » :
- * Le comité national du parrainage
 - * Le comité national des retraités et personnes âgées
 - * Le comité national de coordination gérontologique
 - * Le comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées
 - * Le comité national de l'organisation sanitaire et sociale (section sociale)
- 3 commissions, dont 2 « nationales » et une « professionnelle » :
- * La commission nationale consultative des gens du voyage
 - * La commission nationale d'agrément des conventions collectives nationales et accords collectifs de travail
 - * La commission professionnelle consultative du travail social et de l'intervention sociale¹⁹.

Cette mosaïque avait son pendant avec un semblable émiettement de formules, à l'échelon départemental. Nous retrouvons une semblable complexité dans les autres collectivités territoriales (communes, régions) et à l'échelon supranational, notamment dans les institutions européennes.

Aujourd'hui, le paysage est tout aussi segmenté, traversé par des logiques multiples et correspondant à des politiques spécifiques. Ce travail de recensement est à refaire. Le groupe de travail s'y est essayé, étant entendu que l'identification des instances n'est pas un objectif en soi : elle permet surtout de savoir comment les personnes accompagnées y sont sollicitées et y participent réellement. En effet, la participation des personnes est prévue par des textes réglementaires pour ensuite vérifier si et comment les personnes sont sollicitées et quelles sont les conditions de leurs participation (prise en charge des frais, rétribution...).

La participation des personnes à la gouvernance des associations

La légitimité accordée aux personnes accompagnées/concernées pour intégrer les espaces de gouvernance associative dépend de chaque association : son projet, son histoire, son inscription territoriale et partenariale... L'Uniopss et la Cnape soulignent que les associations se montrent de plus en plus soucieuses d'accorder une place aux personnes accompagnées ou concernées et leurs proches (aidants, parents, représentants légaux dans les instances dirigeantes, les espaces décisionnels et d'échange, reconnaissant ainsi leur « expertise d'usage », leurs savoirs et savoir-faire complémentaires. Par ce biais, les personnes participent à la réflexion sur les choix politiques

¹⁹ Michel CHAUVIERE, Marcel JAEGER, « Démocratie consultative ou administration consultative ? Les enjeux des conseils », *Vie Sociale*, CEDIAS, n° 2, 2005, pp. 97-106.

associatifs, mais également à l'élaboration et à l'évaluation des politiques publiques auxquelles les associations contribuent.

Ainsi, des associations favorisent les temps de rencontres et d'échanges entre les administrateurs et les personnes accompagnées (par exemple en organisant la participation d'administrateurs de l'association aux conseils de la vie sociale), ainsi qu'avec des associations les représentant. Certaines associations vont plus loin, en associant des personnes concernées à la gouvernance de l'association : soit par leur intégration au conseil d'administration, au Bureau ²⁰, soit en ouvrant leur conseil d'administration à des membres d'associations représentant les personnes concernées ²¹.

Cependant, bien qu'un certain nombre d'associations se soient déjà mobilisées pour élargir le périmètre de participation de l'ensemble des parties prenantes, les modèles classiques d'engagement peinent encore aujourd'hui à mobiliser les personnes. L'Uniopss et la Cnape considèrent qu'il est nécessaire de sensibiliser davantage le monde associatif à la participation à la gouvernance de l'ensemble des parties prenantes (personnes concernées, bénévoles, salariés), autour d'un projet associatif fédérateur et renouvelé, dans une optique de co-construction, de démocratie participative qui va interroger la capacité des associations « à faire et à accompagner avec » plutôt « qu'à faire pour ».

Il est à noter que l'article 3 de la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire rend obligatoire pour tous les acteurs de l'ESS, à compter de 2017 ou 2018 selon leur taille, le débat, lors de leur assemblée générale, sur l'application des pratiques d'un guide ²² définissant les conditions d'amélioration continue des bonnes pratiques des entreprises de l'économie sociale et solidaire, qui concerne notamment « les modalités effectives de gouvernance démocratique ». Cette démarche permettra de faciliter, dynamiser et accélérer la réflexion des associations sur la participation des personnes accompagnées.

²⁰ Voir la constitution du Bureau et du CA de l'URIOPSS Pays de Loire, ainsi que de la Fédération des acteurs de la solidarité.

²¹ Voir la note de la CNAPE, *La participation des personnes accompagnées au sein des associations*, mars 2015 : <http://www.cnape.fr/files/news/1502.pdf>

²² *Guide sur les conditions d'amélioration continue des bonnes pratiques des entreprises de l'ESS*, juin 2016 : <http://www.esspace.fr/gouvernance.html>

Les instances dans lesquelles la participation est prévue

CONSEILS ET COMITES	PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES
Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) (décret du 17 décembre 2013)	8 ^{ème} collège : suite à la délibération de la commission de sélection réunie le 26 avril 2012, huit organismes ont été sélectionnés pour participer à l'expérimentation de ce collège au sein du CNLE. Chacun de ces organismes a proposé deux membres, un titulaire et un suppléant et s'est engagé à les accompagner tout au long de leur mandat, pour une participation active aux travaux du conseil.
Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale	Composé de 27 membres répartis en 3 collèges, nommés par décret et présidé par une personnalité qualifiée. Parmi les 9 personnes qualifiées figurent ATD et la Fondation Abbé Pierre.
Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)	Associations ou organismes regroupant les personnes handicapées ou leurs familles (« Nous Aussi » en fait partie).
Conseil national pour l'accès aux origines personnelles (CNAOP)	Six représentants d'associations (défense des droits des femmes, défense du droit à la connaissance des origines, représentant des familles adoptives, des pupilles de l'Etat, des mères de l'ombre)
Conseil supérieur de l'adoption (et au niveau départemental Conseil des pupilles de l'Etat) (ce conseil devrait disparaître au profit du conseil national de la protection de l'enfance ; par ailleurs, il ne s'est pas réuni depuis 2 ans)	Représentants des associations d'adoptés, de familles adoptives et d'organismes autorisés pour l'adoption et les pupilles de l'Etat (représentation de la FNADEPAPE)
Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (fusion CDCPH et CODERPA) (décret 2016/1206 du 7 septembre 2016)	- Formation spécialisée PH : seize représentants des personnes handicapées, de leurs familles et des proches aidants - Formation spécialisée PA : huit représentants des personnes âgées, de leurs familles et des proches aidants et huit retraités
Comité national de l'organisation sanitaire et sociale (CNOSS, section sociale)	Composition : la section sociale du CNOSS représente une cinquantaine de personnes et est présidée par un conseiller d'Etat. Elle comprends, notamment : - 20 représentants des groupements ou fédérations représentatifs des institutions

	<p>sociales et médico-sociale, dont 5 représentants des institutions accueillant des personnes en difficultés sociales</p> <p>- 4 représentants des usagers des institutions sociales et médico-sociale</p> <p>Un membre du CNPA y participe.</p>
<p>Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA)</p> <p>(prévu par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement)</p>	<p>(au total 230 personnes en plénière) Le quatrième collège regroupe 19 membres représentant les organisations syndicales et les associations de personnes retraitées. Le cinquième collège regroupe 24 associations d'usagers et de professionnels.</p> <p>Le décret du 25 octobre 2016 relatif à la composition et au fonctionnement du HCFEA prévoit que "la formation spécialisée dans le champ de l'enfance et de l'adolescence associe à ses travaux un collège de 12 enfants et adolescents".</p> <p>L'arrêté du 28 octobre 2016 définissant les conditions de constitution et d'association du collège d'enfants et adolescents associé aux travaux de la formation spécialisée dans le champ de l'enfance et de l'adolescence du HCFEA prévoient qu'"avant l'installation du HCFEA, ainsi qu'un mois au moins avant chacun de ses renouvellements, les associations « Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes », « Le scoutisme français » et « Agir ensemble pour les droits de l'enfant » désignent chacune deux enfants ou adolescents de chacun des deux sexes". Cet arrêté prévoit également que "la formation spécialisée dans le champ de l'enfance et de l'adolescence du HCFEA consulte le collège associé d'enfants et d'adolescents au moins trois fois par an. Elle l'informe des travaux qu'elle mène et recueille son avis sur leur déroulement.</p> <p>L'une au moins de ces consultations annuelles est tenue à l'occasion d'une session plénière du haut conseil en présence du collège associé d'enfants et d'adolescents. Les autres consultations annuelles peuvent être tenues par voie électronique."</p>
<p>Conseil économique, social et environnemental (CESE)</p>	<p>Dix représentants des associations familiales, au titre de la cohésion sociale et territoriale et de la vie associative ; mais ce ne sont pas les personnes elles-mêmes. Une réflexion du CESE a été engagée pour ouvrir aux personnes en situation de pauvreté comme le 8ème collège et</p>

	comme le prévoit le Plan de lutte contre la pauvreté. Sans suite concrète.
Haut Conseil du travail social (HCTS)	Un collège « des personnes accompagnées », avec six représentants des associations et organismes suivants : UNAF, CNPA, FNADEPAPE, CNCPPH, ATD, Association française des aidants
Conseil national de la protection de l'enfance (CNPE) (prévu par la loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant)	<ul style="list-style-type: none"> • Deux représentants des associations de personnes ayant été accueillies à l'ASE, dont au moins un membre de la Fédération nationale des associations départementales d'entraide des personnes accueillies en protection de l'enfance • Un représentant de l'association du Conseil national des adoptés
Observatoires départementaux de la protection de l'enfance (ODPE)	Selon le décret du 29 septembre 2016, les ODPE sont composés « de représentants de l'Union départementale des associations familiales prévue à l'article L. 211-2, de l'association départementale d'entraide mentionnée à l'article L. 224-11 et, le cas échéant, d'autres associations représentant des enfants, adolescents et familles bénéficiant ou ayant bénéficié d'interventions au titre de la protection de l'enfance, des associations de défense des droits des enfants »
Conseil scientifique et CA de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)	Le conseil d'administration regroupe 52 membres, dont six représentants des associations œuvrant au niveau national pour les personnes handicapées ainsi que leurs six suppléants et six représentants des associations œuvrant au niveau national pour les personnes âgées ainsi que leurs six suppléants.
Commissions de sélection d'appel à projet social ou médico-social	« commission ouverte offrant une place privilégiée donnée aux représentants des usagers : la commission comprend à titre permanent des membres ayant voix délibérative et des membres ayant voix consultative. Au titre des membres avec voix délibérative siègent, à parité, des représentants de l'autorité compétente et des représentants des usagers ; au titre des membres à voix consultative, leur présence est renforcée au travers d'un représentant des usagers particulièrement expert pour le domaine d'un appel à projets considéré » ; la notion d'usager expert apparaît dans la circulaire du 28 décembre 2010.
Agence nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et	L'assemblée générale comporte un troisième collège qui comprend deux représentants des « usagers ». Cette représentation n'est pas prévue

médico-sociaux (ANESM)	pour le conseil scientifique. Le Comité d'Orientation Stratégique et son Bureau comprennent une section de représentant des « usagers ». Il existe également des groupes de travail associant des personnes accompagnées au titre de leurs savoirs expérientiels.
Comité des usagers du centre communal/intercommunal d'action sociale (CCAS/CIAS)	<p>Instance de concertation (facultative) entre bénéficiaires de prestations, associations et élus en lien avec les professionnels du CCAS/CIAS : « De simples demandeurs, ils deviennent des partenaires de l'élaboration de la politique sociale qui les concerne au quotidien. Ainsi, la Ville reconnaît la compétence des usagers à diagnostiquer les besoins sociaux, les associe à l'élaboration des réponses solidaires, favorise en interpellant les pratiques, la poursuite de la modernisation du CCAS et l'amélioration des prestations » (http://www.unccas.org/le-comite-d-usagers-du-ccas-d-angers#.WQBEIGmLTIU).</p> <p>A distinguer de la participation aux conseils d'administration des CCAS, instances de gouvernance obligatoires, composées à parité de membres élus et de membres issus de la société civile, dans une proportion de 8 minimum à 16 maximum, en plus du maire. Parmi les membres nommés par le maire, la loi prescrit une représentation de quatre catégories d'associations : les associations de personnes âgées et de retraité, les associations de personnes handicapées, les associations oeuvrant dans le secteur de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion, l'UDAF.</p>
Conseil National des Villes (CNV)	« douze membres représentant les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Les représentants des habitants doivent attester de leur résidence dans ces quartiers » (décret n° 2015-77 du 27 janvier 2015).
Conseils citoyens dans les quartiers prioritaires (loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014)	<p>Composés « d'une part, d'habitants tirés au sort et a minima 50% des membres du conseil, dans le respect de la parité entre les femmes et les hommes et, d'autre part, de représentants des associations et acteurs locaux ».</p> <p>La mise en place de « conseils citoyens » dans l'ensemble des quartiers prioritaires permet de conforter les dynamiques citoyennes existantes et de garantir les conditions nécessaires aux mobilisations citoyennes, en favorisant l'expertise partagée, en garantissant la place des</p>

	habitants dans toutes les instances de pilotage, en créant un espace de propositions et d'initiatives à partir des besoins des habitants.
Commissions communales ou intercommunales d'accessibilité	Composées par les maires, avec des habitants, des associations d'usagers et des personnes handicapées
Equipes pluridisciplinaires RSA (Art. L. 262-39.CASF - Article R262-71 CASF)	Elles sont consultées préalablement aux décisions de réorientation des allocataires et de réduction ou de suspension du RSA. Elles sont composées de professionnels de l'insertion sociale, de professionnels de l'insertion professionnelle, en particulier des agents de Pôle emploi, de représentants du département et des maisons de l'emploi et d'allocataires du revenu de solidarité active.
Comité régional de l'habitat et de l'hébergement	<p>Le comité régional de l'habitat est substitué aux conseils départementaux de l'habitat (CDH) afin de répondre à la nécessité d'un dispositif de concertation dans le domaine de l'habitat.</p> <p>Les membres du comité régional de l'habitat et de l'hébergement sont répartis en trois collèges :</p> <p>1° Un collège de représentants des collectivités territoriales et de leurs groupements ;</p> <p>2° Un collège de professionnels intervenant dans les domaines du logement, de l'immobilier, de la construction ou de la mise en oeuvre des moyens financiers correspondants ;</p> <p>3° Un collège de représentants d'organismes intervenant dans le domaine de l'accueil, du soutien, de l'hébergement, de l'accompagnement, de l'insertion ou de la défense des personnes en situation d'exclusion, d'organisations d'usagers, des personnes prises en charge par le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement, de bailleurs privés, des partenaires sociaux associés à la gestion de la participation des employeurs à l'effort de construction, et de personnalités qualifiées.</p> <p>Le CRPA y est représenté.</p>
MDPH : commission exécutive et CDA-PH	La Commission Exécutive (COMEX) est présidée de droit par le Président du Conseil départemental. Ses membres désignés pour 4 ans sont : 50% représentent le Département (Conseillers départementaux et Directions) ; 25%

	représentent les associations de personnes handicapées ; 25% représentent l'Etat.
Le Défenseur des droits	<p>Les comités d'entente sont des groupes de dialogue, réunis tous les 6 mois, entre les acteurs de la société civile et le Défenseur des droits. Ils sont au nombre de 6 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comité d'entente santé - comité d'entente LGBT (Lesbiennes, Gays, Bi et Trans) - comité d'entente pour l'égalité entre les femmes et les hommes - comité d'entente pour la protection de l'enfance - comité d'entente avec les associations du handicap - comité d'entente « usagers du service public »
Comités de coordination de la lutte contre l'infection par le VIH (COREVIH)	Les 28 Corevih implantés selon un maillage national adapté aux contextes locaux doivent permettre une meilleure continuité des soins en améliorant le lien entre le secteur hospitalier et extra hospitalier et favoriser l'implication de nouveaux acteurs, notamment des associations des malades et des usagers du système de santé, des réseaux, du champ social et médico-social.
Commission nationale consultative des gens du voyage	<ul style="list-style-type: none"> - Huit représentants des associations des gens du voyage nommés par le Premier ministre sur proposition des ministres chargés des affaires sociales et du logement ; - Huit personnalités désignées en raison de leurs compétences, dont trois « gens du voyage », nommées par le Premier ministre sur proposition des ministres chargés des affaires sociales et du logement.
Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle	Composé de 57 membres regroupés en 6 collèges, dont le Collège des personnes handicapées ou à mobilité réduite.
Haut comité pour le logement des personnes défavorisées	2 représentants du CNPA
Le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) (article L312-5-3 du CASF)	Les PDALHPD sont placés sous la présidence conjointe du président du conseil départemental et du préfet de département. Ils nomment les membres du comité responsable du plan et associent à son élaboration les communes et leurs groupements, les associations de lutte contre les exclusions et d'insertion par le logement, les organismes payeurs, les bailleurs

	<p>publics ou privés, les collecteurs d'Action logement ou encore les fournisseurs d'énergie et de services.</p> <p>Le comité responsable du plan associe à son élaboration des personnes défavorisées rencontrant des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement.</p>
<p>Service Intégré d'Accueil et de l'Orientation (SIAO)</p> <p>(article L.345-2-5 du CASF)</p>	<p>La convention du SIAO doit prévoir « Les modalités de participation à la gouvernance du service des personnes prises en charge ou ayant été prises en charge dans le cadre du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ».</p>
<p>Conférence intercommunale du logement</p> <p>(loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 - art. 97)</p>	<p>Les maires le représentant de l'Etat dans le département, des représentants des bailleurs sociaux, des représentants du département, des représentants de tout organisme titulaire de droits de réservation, des représentants des associations de locataires, des représentants des organismes agréés en application de l'article L. 365-2, des représentants des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées, des représentants locaux des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement mentionnées à l'article 31 de la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions et des représentants des personnes défavorisées, coprésidée par le représentant de l'Etat dans le département et le président de l'établissement public de coopération intercommunale.</p>
<p>Comité de liaison et amélioration de l'offre de service Pôle emploi</p> <p>(créé par la loi de lutte contre les exclusions de 1998)</p>	<p>Y participent de droit :</p> <p>les organisations syndicales représentatives au plan national : CFDT, CFTC, CFE-CGC, CGT et CGT-FO ;</p> <p>les organisations ou « associations de chômeurs » ayant spécifiquement pour objet la défense des intérêts ou l'insertion des personnes en recherche d'emploi. Les associations disposant d'une structure nationale sont : AC ! (Agir ensemble contre le Chômage), APEIS (Association Pour l'Emploi, l'Information et la Solidarité des chômeurs et travailleurs précaires), CGT- Chômeurs, MNCP (Mouvement National des Chômeurs et Précaires) et SNC (Solidarité Nouvelles face au Chômage).</p>

<p>Conseil d'orientation des politiques de jeunesse (COJ) (Créé par le décret du 12 octobre 2016)</p>	<p>Cette instance résulte de la fusion entre le Conseil national de l'éducation populaire et de la jeunesse, le Conseil national de la jeunesse et le Conseil national des missions locales. 15 jeunes en font partie, pour un total de 80 membres : 6 représentants d'organisations de jeunes désignés par l'association « Forum français de la jeunesse, 3 représentants de mouvements de jeunesse et d'éducation populaire, 2 « usagers » de missions locales, 2 représentants de conseils de jeunes, le président du groupe des organisations étudiantes et mouvements de jeunesse du Conseil économique, social et environnemental, un représentant des apprentis désigné par l'Association nationale des apprentis de France.</p>
---	---

La commission départementale de la cohésion sociale (décret du 7 juin 2006), présidée par le Préfet, participe à la mise en place, dans le département, des politiques d'insertion sociale, de prévention et de lutte contre l'exclusion, de prévention des expulsions, d'accueil et d'intégration des personnes immigrées, de la ville, décidées par l'Etat. Peu connue, elle est censée compter des représentants d'usagers. Elle agit de concert avec les instances et organismes intervenant dans son champ de compétence, et notamment :

- la commission départementale de l'emploi et de l'insertion
- la commission départementale pour la promotion de l'égalité des chances et de la citoyenneté
- le conseil départemental de l'éducation nationale
- le conseil départemental de la jeunesse, des sports et de la vie associative
- le conseil départemental de prévention de la délinquance, d'aide aux victimes et de lutte contre la drogue, les dérives sectaires et les violences faites aux femmes
- la commission départementale des gens du voyage
- la commission départementale de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques en ce qui concerne l'insalubrité et l'habitat indigne
- la section départementale des aides publiques au logement
- la commission départementale d'examen des situations de surendettement des particuliers et des familles
- le conseil départemental de l'accès au droit.

Néanmoins, cette instance n'existe pas partout.

La situation dans le domaine de la protection de l'enfance

Comme l'explique Jean-Marie Muller, Président de la FNADEPAPE, les Associations Départementales d'Entraide des Personnes Accueillies en Protection de l'Enfance ont été créées par la loi en 1943 (article 62 du Code de l'époque) sous l'appellation d'Associations d'entraide des Pupilles et Anciens

Sur la représentation des intérêts des usagers : la désignation au sein des commissions pluridisciplinaires et pluri- professionnelles de révision annuelle des situations des mineurs confiés à l'image des missions des conseils de famille des pupilles de l'Etat et la place à prendre sur les entretiens de pré majorité à 17 ans marquent une vraie reconnaissance de l'expérience des anciens « confiés » pour conseiller et orienter le devenir des jeunes vivant des situations de placement lourd en dehors de leur famille naturelle. Les politiques d'autonomies accélérées dès 18 ans, quelle que soit la situation de jeunes adolescents, l'absence de liens noués, la situation scolaire et professionnelle, nécessitent un regard critique des représentants usagers de la protection de l'enfance pour peser sur un accompagnement des jeunes majeurs, problématique en forte tension actuellement dans de nombreux départements.

La loi et ses décrets d'application ouvrent des opportunités pour légitimer une place réelle des militants des ADEPAPE comme acteurs de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes sortant de l'ASE ; réaffirmer cette place est rendu plus facile avec des textes porteurs. Il restera à rendre cette volonté législative opérante, ce sont les enjeux qui sont aujourd'hui devant nos responsables associatifs, à la condition toutefois que nos associations ne soient pas asséchées de leurs moyens financiers et surtout de leur moyens humains (professionnels et bénévoles), souvent dépendant de la qualité de la volonté de partenariat entre les départements et le partenaire naturel que nous sommes. Il en va aussi de la représentation qu'on se fait de la place des usagers dans la détermination des politiques publiques et du droit des jeunes à être soutenus par des pairs médiateurs.

Dans les Conseils d'administration des Caisses d'Allocations Familiales, des jeunes sont désormais présents au titre des « personnes qualifiées ».

Il existe aussi des avancées à travers la participation de jeunes aux Observatoires départementaux de la protection de l'enfance, mais aussi à des commissions d'information et de sélection d'appels à projets. Dans le département des Pyrénées Orientales, deux jeunes ont été sélectionnés pour participer à la sélection de projets d'ouvertures de lieux de vie. Cette participation a été saluée par tous les membres de la commission et a donné du crédit à des constats de la Direction Enfance Famille. Elle a donné du crédit à des constats faits par les professionnels d'un point de vue seulement technique et donné une autre coloration à la procédure.

En 2017, a été prévu un comité des jeunes participant aux ODPE. Cependant, il a semblé important de ne pas créer une seconde instance type « ODPE des jeunes », mais qu'ils aient la même voix que les autres participants institutionnels. Pour la participation des jeunes à la commission d'information et de sélection d'appels à projets, c'était un projet de l'ASE ; pour une participation des jeunes à l'ODPE, c'était une demande de la PCD, présidente du GIPED (Groupement d'intérêt public Enfance en Danger).

Il pourrait être prévu la participation de jeunes accompagnées dans les groupes de travail du Conseil national de la protection de l'enfance.

La participation à des réunions à forte technicité

La technicité des questions abordées dans certaines instances est un élément important à prendre en considération en vue d'une participation effective des personnes accompagnées.

Tel est le cas pour le CNOSS (Comité national de l'organisation sanitaire et sociale) qui produit des avis sur les schémas d'organisation du secteur social et sanitaire, évalue les besoins sociaux et médico-sociaux et analyse leur évolution, et où des personnes accompagnées sont présentes.

Il en est de même pour les lieux d'élaboration, par exemple, d'une réforme de la tarification (projet SERAFIN-PH ²³). Auditionnée par le groupe de travail, Annick Deveau, directrice de projet à la DGCS, a expliqué ainsi qu'« il existe de vraies difficultés, avec notamment le risque de faire de certaines personnes accompagnées des professionnels. On a fini par créer un petit groupe de travail. Mais est-ce la bonne porte d'entrée ? Il pourrait être envisagé une participation aux instances existantes, par exemple, le comité stratégique présidé par la ministre ? Ce comité comprend bien des personnes handicapées, mais il n'est pas aussi « pur » qu'on le voudrait bien. Si l'on retire la représentation de l'APF et de l'UNAPEI, il n'y a pas de personnes handicapées. Faut-il le faire ? Pour faire quoi ? ». Autrement dit, l'invocation de principes ne doit pas faire faire l'économie d'une réflexion qui intègre la réalité des situations et les demandes des personnes concernées elles-mêmes.

D'autres questions se posent : au vu du nombre d'instances, comment être présent partout ? Dans quelle mesure la participation peut-elle être compatible avec un travail, une scolarisation, une formation ? Des personnes accompagnées s'en inquiètent : « il faut être chômeur ou déscolarisé ! Ou il faut raconter sa vie à son employeur !! ».

Un point de débat : élection, cooptation, tirage au sort ?

Antoine Karoubi, directeur du Centre d'insertion professionnelle des bénéficiaires de minima sociaux d'Aubervilliers, auditionné par le groupe de travail, a défendu une position qui fait débat.

Il a exprimé sa préférence « qu'il y ait, dans les administrations où siègent des personnes vivant la précarité, à la fois des représentants des CCRPA et du CNPA (selon qu'il s'agisse d'une administration locale ou nationale) et des personnes en situation de précarité tirées au sort. En effet, dans les administrations où siègent des représentants du CCRPA et du CNPA et où une évaluation a été faite (le 8^e collège du CNLE et dans les conseils consultatifs), il ressort, étant donné que les personnes sont encadrées par des travailleurs sociaux, et même si ce n'est pas la volonté des encadrants, de façon indirecte, la parole des personnes en situation de précarité est plus ou moins influencée. L'expérience du Grenelle de l'Insertion à cet égard est d'ailleurs intéressante : les personnes connaissant des situations de précarité avaient été tirées au sort. C'était une volonté expresse des organisateurs, car ils voulaient avoir la « vraie » parole et non une qui soit plus ou moins influencée. Plus récemment, les conseils citoyens qui existent dans les quartiers « Politique de la Ville » où les représentants des habitants sont tirés au sort sont particulièrement intéressants, car on a voulu associer les différentes composantes de la population du quartier, y compris des personnes non professionnelles de la parole en public. De façon beaucoup plus générale, il s'agit de réfléchir à notre démocratie. Veut-on que ce soient des professionnels de la parole en public qui s'expriment au nom de la population ou veut-on que n'importe quel citoyen puisse s'exprimer sur une thématique qui le concerne directement ? Si on ne fait que participer des « professionnels » vivant la précarité ne risque-t-on pas d'avoir le même problème auquel se confrontent les syndicats, c'est-à-dire un manque de confiance totale des travailleurs français vis-à-vis de leur syndicat, car nous avons un des taux les plus bas de salariés syndiqués. De même que personne en France n'envisage la suppression des syndicats, je pense que le CNPA et les CCRPA en région ont un rôle essentiel à jouer ; mais, en complément, des personnes vivant la précarité doivent être tirées au sort. A mon avis, il en va de la réussite de la participation des citoyens connaissant la précarité dans nos instances sociales et de façon beaucoup plus générale de la cohésion sociale dans notre société ».

²³ Services et Etablissements : Réforme pour une Adéquation des FINancements au parcours des personnes handicapées.

3. Les conditions d'amélioration de la participation

La participation suppose du temps et une reconnaissance de l'investissement des personnes. Ainsi, il pourrait être prévu un crédit d'heures semblable à ce qui est déterminé par la loi 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, sous la forme d'un congé de six jours non rémunérés, notamment pour « toute personne, non administrateur, apportant à une mutuelle, union ou fédération, en dehors de tout contrat de travail, un concours personnel et bénévole, dans le cadre d'un mandat pour lequel elle a été statutairement désignée ou élue » (article 10).

Les attentes des personnes accompagnées

Le CNPA et les CRPA font état de ces préoccupations : « Pour rappel, les conseils des personnes accueillies/accompagnées sont aujourd'hui organisés au niveau national avec le CNPA et de 22 déclinaisons régionales, les CRPA (qui sont en fusion pour constituer 13 régions avant la fin de cette année). Les conseils se réunissent dans leur formule « réunions plénières » à minima de quatre fois par an au niveau régional et cinq à six rencontres annuelles au niveau national. Les réunions regroupent environ 80 personnes, dans une proportion d'environ 2/3 de citoyens vivant la précarité et 1/3 de professionnels et représentants des pouvoirs publics. Les représentations extérieures des conseils se font par les délégués élus mais aussi par des membres actifs de nos instances, d'où la difficulté de ce recensement. Malheureusement, vu l'étendue de nos participations, sollicitations et interventions, ce travail est incomplet.

Nous n'oublions pas que nous partageons la responsabilité en ce qui concerne la qualité de ce rapport sur la participation aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux, d'autant plus que nous portons une parole collective. Notre demande serait de pouvoir poursuivre cette tâche ».

Recensement des lieux et condition de la participation institutionnelle

Dans l'idée que ce n'est pas tant l'instance qui est importante, mais le processus mis en œuvre d'une vraie 'participation', telle qu'elle doit être et pour un travail consciencieux, il aurait fallu aller directement au sein de l'instance nommée. En effet, sur le terrain, dans l'action, cela aurait permis de rencontrer, d'auditionner ou questionner les personnes accompagnées ou l'ayant été qui en sont acteurs pour évaluer le mode de participation.

Intégration

Pour reconnaître et valoriser la participation des personnes au sein des instances et groupes de travail, le fonctionnement même de ces instances doivent changer. « Les personnes accompagnées et les professionnels doivent apprendre à travailler ensemble ; faire en sorte qu'au sein de ces groupes, tout le monde soit sur le même pied d'égalité et se sente à sa place dans un climat de confiance. Cela permettrait d'apaiser au plus vite nos appréhensions et angoisses du lieu, du moment et faciliterait une intégration plus rapide. Nous ne sommes pas des bêtes de foire ou un quota de participation à respecter, adaptez-vous à nous aussi ! Cette participation est importante, elle permet à chacun d'évoluer, d'avancer personnellement et professionnellement. C'est en ce concertant, en échangeant et en allant à la rencontre des personnes que se construit un travail commun.

Prendre en compte l'état de la personne qui participe à une période donnée de sa vie, avec ses capacités du moment présent c'est un début. Une réelle participation c'est plus que ça, elle a besoin du temps, c'est un processus, elle n'est jamais acquise, doit rester souple en s'adaptant et se réadaptant aux personnes qui y participent, leurs besoins, envies et aspirations ».

La simplification

« Tout le monde s'entendra sur le fait qu'il est gratifiant et bénéfique pour chacun de réussir à faire comprendre le message que l'on veut transmettre, surtout à diffuser le travail dans lequel nous nous sommes investis sinon cela se perd. La simplicité ou la communication adaptée n'est pas un signe de faiblesse ni manque de capacités, de connaissances ou de compétences, c'est juste trouver un juste milieu, un langage universel accessible à chacun pour ne pas trop ressentir cette différence de culture. Comprendre des mots complexes est aussi difficile que de simplifier un texte ou sa manière de parler.

Propositions : les propositions concrètes des personnes accompagnées pour permettre une participation effective dans le respect des principes tels que la coopération, la co-construction et la co-décision :

-frais des déplacements et de repas : que les instances qui nous sollicitent, prennent en charge les frais de nos déplacements, pour que nous n'ayons rien à avancer. En effet notre situation précaire nous met en difficulté en attendant les remboursements. Actuellement, plusieurs de nos conseils constatent l'absence de prise en charge des frais de déplacement, par les instances qui nous sollicitent. Au vu du nombre d'invitations reçues et qu'il n'est malheureusement pas possible d'honorer, une réflexion doit être menée.

Exemple positif, la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) qui nous prend les billets de train et le repas sur place (rien à avancer).

-logistique, numérique : souvent nous n'avons pas d'ordinateur encore moins une imprimante et un petit forfait téléphonique limité il faut en prendre conscience et assurer une logistique qui nous permettra de participer de manière effective (envoi des documents papiers, privilégier les appels plutôt que le contact par mail, etc.).

-temps de préparation : dans le respect de permettre une réelle participation active, il faut prendre le temps de mettre en place des journées d'informations et de préparation en amont, organisées par l'instance qui nous sollicite, en garantissant un niveau accessible à tous. Il faudrait recevoir les documents le plus tôt possible pour avoir le temps de s'en imprégner. Il faut que nous puissions nous préparer au mieux pour que nos interventions et de manière générale notre participation soient pertinentes ».

-documents simplifiés : prévoir des écrits simplifiés avec un langage accessible à tous.

« En ce qui concerne toutes ces difficultés, si la nécessité de la participation de ces citoyens dans la précarité était reconnue, il n'y aurait pas à se battre comme ça pour nos droits ! ».

« Je ne sais pas vous, mais si je dois me servir d'un nouvel appareil, je ne l'utilise qu'après avoir compris le fonctionnement et l'utilité sinon ça n'a aucun sens et ça peut même être dangereux » (Carole) ».

Les instances dans lesquelles la participation n'est pas prévue

CONSEILS ET COMITES	PARTICIPATION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES
Haut Conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes	NON. Membres nommés par le Premier ministre sur proposition de la ministre des Droits des femmes. L'UNAF y est représentée, ainsi que les UDAF dans les commissions départementales de

	lutte contre les violences faites aux femmes.
Commission professionnelle consultative du travail social et de l'intervention sociale et autres CPC rattachées à différents ministères	NON
CCAPEX : prévention des expulsions	NON
Commissions DALO-DAHO	NON, mais le CRPA Nouvelle Aquitaine siège à la commission des Landes avec un titulaire et un suppléant et une demande lui est faite pour la Charente.
Commissions d'attribution des logements sociaux	NON
Les conseils et comités scientifiques (ONPE, ANESM...)	NON

Il est nécessaire aussi de prévoir l'association directe des personnes accompagnées, par leurs réflexions/actions, à plusieurs niveaux :

- *Groupe de suivi du Plan d'action en faveur du travail social et du développement social*

Alors que le *Plan d'action pour le travail social et le développement social* met la participation des personnes accompagnées au cœur de ses axes de travail, il n'y a pas aujourd'hui de personnes accompagnées associées au suivi de ce Plan et lors des réunions plénières de suivi.

- *Associer les demandeurs d'emploi dans les instances du paritarisme et du dialogue social*

Il s'agit d'associer les chômeurs et personnes en situation de pauvreté aux différents travaux mis en place sur les questions liées à l'emploi et aux prestations chômage. Un lien avec Pôle emploi est indispensable.

Il importe donc de reprendre les orientations du *Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale* : « Il convient ensuite d'engager les démarches qui aboutiront à étendre la participation à tous les grands conseils consultatifs nationaux appelés à traiter de politiques sociales : Haut comité pour le logement des personnes défavorisées (HCLPD), Conseil National des Villes (CNV)²⁴, Haut Conseil à l'Intégration (HCI), Conseil National de l'insertion par l'activité économique (CNIAE), Conseil National des missions Locales (CNML), conseil supérieur du travail social (CSTS). Le CNLE se verra confier un rôle fédérateur sur les questions touchant la pauvreté et l'exclusion. Par ailleurs, nous étudierons la possibilité de représentation des personnes en situation de pauvreté et de précarité au Conseil économique, social et environnemental comme dans les CESER, ainsi qu'au Conseil d'orientation pour l'emploi.

Dans les territoires, il reviendra aux responsables politiques et administratifs, avec l'appui de l'État :

- d'organiser la participation des personnes concernées à l'élaboration et au suivi des plans départementaux ou pactes territoriaux d'insertion, des plans départementaux pour le logement des défavorisés, des schémas directeurs d'action sociale des CAF, des schémas de programmation des établissements et services sociaux et médico-sociaux ;

²⁴ Il existe désormais un collège composé d'habitants depuis sa réforme par le décret n° 2015-77 du 27 janvier 2015.

- de favoriser l'émergence d'associations émanant directement de groupes de personnes en situation de précarité (bénéficiaires de minimas sociaux, chômeurs, gens du voyage...);

- d'étendre la pratique des comités de liaison dans les services publics de la vie quotidienne, sur le modèle de ceux existant chez Pôle Emploi, associant les usagers en situation de précarité, à l'initiative de l'État et des collectivités territoriales;

- de promouvoir des méthodes d'évaluation participative, en matière d'évaluation des politiques publiques comme en matière d'observation territoriale » (p. 45).

Il est à noter que ces démarches de participation doivent tout autant concerner les publics accueillis dans des associations de solidarité que les personnes en situation de précarité constituées en collectifs. En outre, la participation ne se substitue pas au dialogue social comme aux échanges entre les autorités publiques et les associations.

Les démarches d'éducation populaire ont également leur place pour atteindre cet objectif. Un bilan des initiatives existantes sera réalisé dans une perspective d'essaimage. Enfin, si elles portent assistance aux personnes en grande difficulté, les associations peuvent également constituer des lieux d'expression pour ce public au travers d'une action collective, leur participation aux instances de décisions constituant un objectif en soi. Il est souhaitable que, chaque fois que c'est possible, celles qui interviennent dans le domaine de la solidarité fassent une place aux publics qu'elles accompagnent dans des lieux de co-construction des projets associatifs.

4. La participation à la formation initiale et continue des travailleurs sociaux

Pour que la participation soit effective, il faut qu'elle soit anticipée, que tous les acteurs l'acceptent, qu'ils soient préparés, formés, aidés pour la réalisation de cet objectif devenu central dans les politiques publiques. Cela passe par la formation, notamment des travailleurs sociaux. Il s'agit là d'un autre volet de la mission confiée à ce groupe de travail, étant entendu que cette approche vient en complément de la question de la formation des personnes accompagnées elles-mêmes, déjà traitée par le dernier rapport du CSTS.

Les attentes des personnes accompagnées

Pour le CNPA, « nous avons été plusieurs membres de nos instances à faire des interventions au sien des universités et des écoles du travail social et d'y constater des lacunes. Nous espérons vraiment que ces actions de formation des travailleurs sociaux par les personnes directement concernées par les dispositifs deviendront officielles car elles ont vraiment leurs places. Le constat est qu'il y a souvent une non connaissance d'une partie de la population à laquelle ils peuvent se trouver confronter dans leurs parcours professionnels. Le fait que nous ne soyons pas des professionnels, mais des personnes qui vivons les situations de précarité, rend notre participation, pertinente et nécessaire. A travers / grâce ou à cause de nos expériences vécues, de notre simplicité et de notre sincérité, nous proposons une analyse des choses, aussi binaire soit-elle, unique et qui rend nos interventions authentiques. Cela permet aussi d'avoir un regard différent sur nous et en complémentarité des programmes de formation, prépare mieux au terrain.

Pour conclure, on peut dire ceci : il faut avancer ensemble. Pour ceux qui veulent apprendre de l'autre, tout est possible, mais pour ceux qui pensent avoir la science infuse, que seule la théorie est vérité et ne veulent pas entendre, aucune preuve ni texte de loi ne suffisent ».

Les principes

Depuis longtemps, le législateur a incité à une évolution des pratiques, pour faire passer les pratiques professionnelles d'un modèle prescriptif à un modèle participatif. Il s'agit de prendre en considération :

- l'attention et la prise en compte des besoins, attentes et demandes des personnes accompagnées,
- la parole des personnes accompagnées comme l'expression d'un savoir ;
- l'interaction, la construction collective travail social-usagers ; cela doit se retrouver dans les formations professionnelles et les recherches.

I. Concernant le contenu de la formation initiale et continue des travailleurs sociaux

La formation des travailleurs sociaux a donc connu, ces dernières années, des modifications importantes. Il importe de les amplifier :

- renforcer l'apprentissage et la connaissance de la relation, la connaissance des droits des personnes, y compris de la participation. Il s'agit d'avoir :

1) un meilleur accueil bienveillant et accessible à tous²⁵ (la déconstruction du risque de stéréotype et de stigmatisation est essentielle) ;

2) une vraie écoute prenant en compte la globalité et la temporalité (garantir que la parole est non seulement entendue mais bien prise en compte et non réduite aux problèmes) ;

3) une dynamique de confiance, sans jugement et sans domination (la personne est encore trop prise dans un rapport de forces et considérée comme peu qualifiée) ;

4) une co-construction des actions à mener ;

- comprendre et apprécier les compétences des personnes accueillies, écouter et reconnaître leur savoir et leur expertise d'usage ;

- connaître et comprendre les fondements, les enjeux et les potentialités des démarches participatives, ainsi que les processus, les supports et outils ;

- analyser les pratiques de participation observées dans les sites qualifiants, favoriser les possibilités de mise en oeuvre de la participation par les étudiants dans les sites qualifiants.

Dans l'offre de formation continue : les formations doivent être proposés sur la thématique de participation, la place et le rôle des usagers.

II L'implication des personnes concernées dans les temps de formation des travailleurs sociaux

Le *Plan d'action en faveur du travail social et du développement social*²⁶ comporte la mesure 3 : « Rendre obligatoire l'intervention des personnes accompagnées ou l'ayant été aux formations initiales et continues ». Le principe de la participation des personnes accompagnées, comme formateurs occasionnels, au sein des sessions de formation sera systématisé. Cela nécessite de développer une offre de co-formation impliquant les personnes concernées. Il ne s'agit plus seulement d'implication, mais de participation.

Comme l'a écrit Raoul Dubois²⁷ qui intervient à l'IRTS des Hauts-de-France à Loos, les personnes accompagnées « peuvent montrer dans une co-formation la réalité des problèmes sociaux, apporter leur savoir sur le quotidien, faire comprendre l'importance de l'accueil et de l'écoute, rappeler le respect et la considération de leurs capacités... ». Cela ne concerne pas seulement les adultes : les enfants et les jeunes sont porteurs d'un savoir et de nombreuses idées pour faire évoluer les pratiques.

Il est important également de prévoir l'organisation de modules de formations transversaux et interinstitutionnels. Ainsi, des co-formations entre professionnels de la protection de l'enfance et personnes en situation de pauvreté, militantes d'ATD Quart Monde, s'appuyant sur la démarche participative de « croisement des savoirs, ont été menées par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT).

²⁵ Le premier accueil social de proximité est une des mesures du plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social, présenté le 21 octobre 2015. L'objectif principal d'un premier accueil social inconditionnel est de « garantir l'amélioration de l'accès aux droits et la mise en place, le cas échéant, d'un accompagnement répondant aux besoins de la personne en vue d'une prise de relais éventuelle, sans remettre en cause le principe de participation des personnes aux décisions qui les concernent ».

²⁶ *Plan d'action en faveur du travail social et du développement social*, Axe 1: Faire participer les personnes et mieux les accompagner, octobre 2016.

²⁷ Entretien avec Raoul DUBOIS, *Vie sociale*, n° 13, 2016.

Dans cet esprit, le CREA Hauts-de-France avait déjà organisé un module de formation en 2012, en réponse à un appel d'offre du CNFPT. Quatre sessions de formation ont réuni des travailleurs sociaux issus de CCAS, des services départementaux ou d'établissements médico-sociaux. Les cinq jours de formations comportaient :

- un croisement des regards sur les notions d' « usager », de participation : quelles sont les réalités et les représentations de chacun ?
- des apports théoriques et éthiques,
- un retour historique sur le cheminement législatif et réglementaire,
- une ouverture sur les notions d'inclusion, d'*empowerment*, d'autodétermination, de pair émulation,
- des apports techniques sur les différentes formes de participation, les freins, les leviers...
- des échanges avec des témoins locaux (structures, associations, acteurs) sur des démarches, des organisations participatives (deux jours).

« Il paraissait en effet impossible d'animer une telle formation sans donner la parole à des acteurs locaux qui, au quotidien, mettent en œuvre, expérimentent et font vivre la participation des personnes accueillies ou accompagnées :

- l'intervention du CRPA permettait de mettre en lumière la constitution d'un collectif, d'une parole collective et de son impact potentiel sur la définition et l'évaluation de politiques publiques. La présentation de leurs outils d'animation permettait par ailleurs d'outiller les stagiaires.
- l'intervention de l'association NOUS AUSSI allait dans le même sens : présentation d'un collectif militant cherchant à peser sur la définition des politiques publiques qui le concerne. Elle permettait également d'aborder la question de l'accessibilité à mettre en œuvre pour permettre aux personnes de participer (présentation du Facile à Lire et à Comprendre). L'intervention de personnes ressources accompagnant les délégations locales permet également d'échanger sur cette posture particulière d'accompagnement.
- l'intervention de Groupes d'Entraide Mutuelle permettait ensuite d'aborder la question de l'entraide entre les pairs (et la valorisation qui va avec) et de l'autogestion.
- enfin, nous avons la chance de terminer la session sur un mini croisement des savoirs et des pratiques avec ATD Quart Monde. Il permettait aux professionnels d'expérimenter l'enrichissement mutuel de cette démarche, le dialogue qu'il permet et d'expérimenter le fait que la participation nécessite d'être au clair sur les représentations, le sens des mots de chacun...
- Nous sommes enfin sur un territoire sur lequel les médiateurs de santé pairs ont été expérimentés au sein de certains services de psychiatrie locaux (nous n'avons pas pu faire intervenir de témoin, mais j'évoquais à chaque fois cette expérience, afin d'illustrer l'expertise d'expérience des « usagers », la façon dont elle peut faire évoluer les offres d'accompagnement sanitaires et sociales, mais également la nécessité d'accompagner au mieux ces évolutions).

La participation de personnes elles-mêmes « usagers » à la formation a permis de faire évoluer le regard que les professionnels peuvent porter sur les personnes qu'elles accompagnent : sur leur potentialité, sur leur expérience et le savoir qu'elles ont emmagasiné tout au long de leur parcours »²⁸.

²⁸ Contribution de Pauline TURSI, conseillère technique du CREA Hauts-de-France.

III. Journées d'études et recherches participatives

Elles visent à créer une dynamique collective, avec de multiples interactions entre les groupes d'acteurs et les personnes en difficultés ou en handicap. Dans les journées d'études, ils sont intervenants ou prennent la parole à partir de la salle. Dans les recherches ils sont co-producteurs tout au long de la recherche. Par exemple, la co-participation dans la recherche intitulée « Associations nos savoirs » de 'Nous aussi' ou encore la recherche-action menée par Advocacy depuis fin 2015, qui a pour objectif de repérer les difficultés de communication entre les personnes handicapées psychiques et les institutions. On peut également citer la recherche par les pairs menée par une équipe de recherche de l'Université Paris-Est-Créteil avec des jeunes sortant de la protection de l'enfance sur la transition à l'âge adulte après une mesure de protection ²⁹.

Les incitations à la participation

Pour rappel, le CSTS avait préconisé en 2015 d'associer les personnes aux formations initiales et aux formations tout au long de la vie, en valorisant leur expertise et en ne se satisfaisant pas de leurs simples témoignages (préconisation n° 8). Comme l'a dit le CNLE, « la formation initiale et continue des travailleurs sociaux est essentielle pour les amener à promouvoir et à mettre en œuvre la participation des personnes accompagnées et à la vivre comme une partie intégrante de leur pratique professionnelle. Dans leurs formations, il faut s'appuyer sur l'expertise de la participation acquise par des personnes en situation de précarité ».

Plus précisément, le CSTS recommandait de :

«- développer des actions de co-formation avec les personnes accompagnées dans un cadre institutionnel (collectivités, associations, centres de formation...) ;

- s'impliquer avec les personnes en situation de précarité dans des actions collectives, dans leurs lieux de vie, en s'appuyant sur les associations militantes ou collectifs d'habitants, en soutenant la formation à la prise de parole, au dialogue, la participation des personnes les plus à l'écart des lieux de rencontres et d'échange ;

- sortir de la logique actuelle des stages, y compris ceux qui sont conçus dans le cadre de l'alternance intégrative, qui maintiennent une relation très distanciée avec les publics en difficulté ; pour cela, la proposition des CCPA de désigner des référents de stages parmi les personnes accompagnées dans les sites qualifiants mérite d'être reprise ».

Ces orientations permettent de valoriser les compétences des personnes accompagnées, de tenir compte de leur expérience, y compris dans la production et dans la transmission de savoirs.

Cette préoccupation est très présente, depuis longtemps, chez les travailleurs sociaux. Elle ne peut pas faire oublier que la situation est parfois différente, que les phénomènes de non recours ou de renoncement aux droits peuvent être l'indication d'un déficit de confiance entre des personnes accompagnées et des professionnels de l'accompagnement. Il existe aussi des relations de pouvoir qu'il ne faut pas sous-estimer. Le contexte social et institutionnel explique pour beaucoup les freins aux pratiques souhaitables et souhaitées par les uns et par les autres. Il est donc nécessaire de renforcer les moyens donnés aux travailleurs sociaux, d'appuyer leur action, de favoriser les temps de réflexion sur les pratiques dans les formations.

²⁹ Pierrine ROBIN, Sylvie DELCROIX, Marie-Pierre MACKIEWICZ, *Des jeunes sortant de la Protection de l'Enfance font des recherches sur leur monde - une recherche par les pairs sur la transition à l'âge adulte au sortir de la protection de l'enfance*, LIRTES (Laboratoire Interdisciplinaire de Recherche sur les Transformations des pratiques Éducatives et Sociales), Université Paris-Est-Créteil, 2014.

L'essentiel est de mettre en valeur les avancées significatives, les innovations, les « bonnes pratiques » de bientraitance, au sens de l'ANESM, les initiatives fondées sur la co-construction de projets. Dans ce domaine, la participation des personnes accompagnées à la formation des travailleurs sociaux permet, comme d'autres actions collectives, de renforcer les relations entre tous les acteurs.

Les nouvelles pratiques de formation

L'accompagnement pédagogique des étudiants en Intervention sociale tout comme les liens et partenariats entre l'université, les centres de formation et les acteurs du travail social et de l'intervention sociale montrent que nombre de professionnels et/ou étudiants s'interrogent sur la « participation des usagers » et ce qu'elle implique comme changement de posture (asymétrie des places) afin de la rendre effective.

Plusieurs mémoires récents mobilisant la notion *d'empowerment*, révèlent que la dimension de pouvoir, de lutte contre la domination et d'accompagnement à l'acquisition de pouvoir (et donc de transformation sociale) n'est pas toujours pleinement saisie par les étudiants au départ de leur recherche.

Il s'agit aussi d'accompagner les professionnels en formation continue à repenser leur propre posture, notamment dans le cadre de mémoire de recherche-action, afin qu'ils s'interrogent eux-mêmes sur leur position d'asymétrie face aux dits usagers, ce qui est parfois difficile. L'intervention de personnes concernées, représentantes ou d'associations représente un levier pour faire face à ces difficultés.

Déjà, la formation à la participation des personnes pour les travailleurs sociaux a fait l'objet de plusieurs initiatives. C'est le cas des actions de formation menées par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), par l'IRTS Languedoc-Roussillon avec ATD Quart Monde³⁰ et par le centre de formation en travail social des Pays de la Loire, ARIFTS, a organisé un stage de formation continue de quatre jours, en novembre 2016, avec ATD Quart Monde, sur le thème de « la parentalité en situation de précarité ». Il s'agissait explicitement d'une « co-formation par le croisement des savoirs et des pratiques ». Cela a été l'occasion de définir les objectifs d'ATD en ce domaine :

- « • Développer ou renforcer les compétences pour agir ensemble (professionnels, personnes en grande difficulté) dans le cadre de projets et de politiques de lutte contre la grande pauvreté ;
- Apprendre à se connaître et à se comprendre, entre professionnels et personnes en grande difficulté ;
- Apprendre à faire place à l'autre et à son savoir spécifique ;
- Questionner et faire évoluer les représentations, les pratiques, les logiques d'action, des concepts, des normes ;
- Co-construire des connaissances par le croisement des analyses, raisonnements, points de vue ;
- Identifier les conditions pour améliorer concrètement l'intercompréhension et l'interaction ».

L'intervention de personnes concernées dans la formation

Plusieurs lieux de formation ont beaucoup avancé dans le développement des interventions de personnes accompagnées dans les formations d'étudiants afin de permettre aux futurs professionnels de prendre conscience des différentes compétences et capacités des « usagers ». En inversant les rôles habituellement rencontrés sur les terrains professionnels, les personnes concernées sont alors considérées comme des personnes à part entière, de qui les professionnels ont à apprendre.

³⁰ « Quand usagers et étudiants croisent savoirs et pratiques », *Direction(s)*, n° 140, mars 2016, p. 27.

Cette question se pose notamment pour les activités d'enseignement et de formation auprès d'intervenants sociaux déjà en poste ou en devenir. Ainsi, comment réinterroger les pratiques pédagogiques pour mieux accompagner les étudiants vers d'autres postures professionnelles, laissant plus de place aux personnes concernées, et les accompagner vers plus de réflexivité dans leurs pratiques, notamment en interrogeant les rapports de domination dans lesquels ils sont pris au contact des « usagers » et dans leur institution.

Les enseignants à l'université ou formateurs dans les établissements de formation en travail social ont besoin de points d'appui pour interroger leurs pratiques pédagogiques en les ouvrant à d'autres acteurs moins légitimes ou moins habituels.

Une question travaille aussi les responsables de formation et les chercheurs : quelle co-construction de savoir, quelle approche participative mettre en oeuvre ? Quelle place pour les savoirs issus de l'expérience de l'exclusion ou de la domination ? Il s'agit d'expérimenter et d'analyser ensuite de nouvelles formes d'intervention des personnes directement concernées par l'intervention sociale dans les formations. Comme dans l'observation sociale, une des finalités de cette approche consiste à permettre aux usagers de (re)devenir des participants des projets qui les entourent et d'être regardés comme tels par les professionnels.

Enjeux pour les étudiants :

- mieux comprendre les situations vécues par les personnes concernées elles-mêmes : le fait de s'exprimer aussi (pas seulement) en tant que directement concerné a un impact sur le contenu de ce qui est communiqué aux étudiants ;
- construire un positionnement éthique ;
- dépasser les représentations globalisantes à l'égard des publics ³¹.

Certaines expériences antérieures ont montré que souvent, la personne concernée invitée était là pour donner un simple *témoignage* alors que les chercheurs ou les universitaires avaient donné exclusivement leur *analyse*. La question est ici celle de la division du travail dans la formation. Idéalement il faudrait que les concernés soient réellement considérés comme intervenants et non plus simple témoins ³². Là encore, c'est une question transversale : quelle place accorde-t-on aux différents savoirs ? Qui prend la parole dans l'espace public et dans un espace qui est habituellement territoire exclusif d'experts plus légitimes ?

Il faut souligner aussi le risque d'instrumentalisation de la présence des concernés. Evidemment, il ne s'agit pas d'enfermer à nouveau qui que ce soit dans une catégorie d'utilisateur. Cependant, le fait de s'exprimer aussi (pas seulement) en tant que concerné a un impact sur le contenu des interventions.

Exemple 1 : un module réalisé avec le CRPA à l'IRTS Hauts-de-France (Loos)

Début septembre 2016, un premier module de trois jours a été mis en place à l'IRTS Hauts-de-France avec le Conseil consultatif régional des personnes accompagnées et accueillies Nord-Pas-de-Calais. Le

³¹ A propos des exemples de bonnes pratiques : Laetitia OVERNEY, Andrée TONTI, Béatrice DERIES, « Les expériences en miroir : une démarche d'expertise partagée en contexte de formation initiale », *Biennale UNAFORIS*, 2014.

³² Un autre exemple de bonne pratique : des « jeunes ambassadeurs aux droits des enfants » (JADE) et des jeunes de la FNADEPAPPE ayant une expérience d'accueil en protection de l'enfance ont conçu et animé une séquence de formation sur "les droits de l'enfant en protection de l'enfance : de la théorie à la pratique!" : http://www.cnape.fr/cgi/zarma_news.cgi?id=1825&show#go1825.

comité d'organisation était notamment composé de trois représentants du CCRPA, du Président du collectif des SDF de Lille et de cadres pédagogiques. 140 étudiants ont assisté à ce séminaire³³.

Pour Bertrand Coppin, directeur général de l'IRTS Hauts-de-France, représentant d'UNAFORIS (Union nationale des associations de formation et de recherche en intervention sociale), la participation des personnes accompagnées à la formation des travailleurs sociaux n'est pas un fait nouveau. Mais elle s'organise de plus en plus autour de plusieurs axes.

En premier lieu, au niveau axiologique, en référence à des valeurs fortes : la qualité du rapport à autrui, l'humanisme, la conviction que chacun peut jouer un rôle dans la société.

Ensuite, au niveau qualitatif : par le développement du travail en réseau avec les personnes et avec les associations, la participation doit être effective dans l'ensemble du processus de formation et dans toutes les étapes : co-construction (ingénierie pédagogique), co-intervention, co-évaluation.

Enfin, en matière d'efficacité pédagogique : la participation des personnes accompagnées est une plus-value sur le plan pédagogique, car elle réduit l'attention flottante (quand les personnes accompagnées interviennent, les étudiants sont plus attentifs), elle marque de son empreinte la mémoire à moyen terme des étudiants et surtout elle favorise le développement des compétences.

Tout cela se joue dans un contexte marqué par le Plan d'action en faveur du travail social et du développement social, la Conférence nationale du handicap, la montée des mouvements d'autodétermination et d'*empowerment*, la modernisation des organismes de formations (pratiques innovantes, formation à distance...).

D'autres aspects doivent être mis en avant : les dynamiques de recherche (recherches collaboratives), la nécessaire ingénierie de formation de formateurs adaptée aux personnes accompagnées... Au bout du compte, tout cela produit des effets sur les personnes en termes de confiance en soi, de capacité d'agir.

Il reste encore beaucoup à faire, notamment en vue de la participation des personnes accompagnées au CA de l'IRTS. Pour le moment, il existe un module de trois jours sur l'exclusion sociale ainsi qu'une présentation d'un film sur la vie affective et sexuelle de personnes en situation de handicap. Il reste à développer une réflexion sur la formation de terrain, dans le cadre de l'alternance : il devrait s'agir non d'un simple regard porté par les personnes accompagnées sur l'évaluation des stagiaires, mais d'accompagnement de stagiaires (ce qui suppose l'accord des personnes). Cela pourrait entrer dans le cadre de la pair-aidance.

Exemple 2 : le centre régional de formation aux métiers du social de Toulouse géré par l'association ERASME (membre du réseau des CEMEA)

Ce centre s'est mobilisé autour du thème « Travail social - Freins et leviers à la participation et au développement du pouvoir d'agir des personnes »³⁴. L'idée est de passer du témoignage des personnes accompagnées à une réelle co-construction, de créer les conditions pour intégrer, dans la formation initiale des travailleurs sociaux, les savoirs de vie des personnes accompagnées³⁵.

³³ Voir l'interview de Raoul DUBOIS, « Multiplier des formations co-construites avec les « usagers » », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n° 2974, 6 septembre 2016, p. 15.

³⁴ http://www.erasme.fr/erasme-centre-formation-educateur-toulouse_3_p.htm ; voir aussi <http://powerus.se/countries/powerus-france/>

³⁵ Contribution, dans les pages qui suivent, de Philippe LEBAILLY, Directeur pédagogique du CRFMS Erasme, Toulouse.

« Dans le cadre des Etats Généraux du Travail Social, les analyses de deux groupes de travail nationaux dédiés à la « place des usagers » et à la « formation initiale et continue » proposent que les personnes concernées dans le cadre de dispositifs sociaux interviennent dans les formations initiales et continues. Leur préconisation est reprise dans le plan d'action national en faveur du travail social présenté en conseil des ministres le 21 octobre 2015. Dans ce plan d'action, il est précisé que « la participation de ces personnes à des actions de formation est particulièrement efficace pour créer un dialogue d'égal à égal avec les étudiants (...). Reconnaisant ainsi l'expertise d'usage, le principe de la participation des personnes accompagnées, comme formateurs occasionnels, au sein des sessions de formation sera systématisé. Son obligation figurera à cet effet dans le cahier des charges des écoles et instituts du travail social qui sera défini par arrêté ».

Ces rapports confortent la demande formulée par des associations, comme ATD Quart Monde en France, de participer à la formation des professionnels du travail social.

Dans l'institut de formation ERASME, nous avons déjà pour habitude d'inviter des personnes concernées par l'action des travailleurs sociaux et des associations d'usagers pour apporter leur témoignage. Mais cela restait des interventions ponctuelles et très peu préparées en amont. Depuis septembre 2015, nous avons engagé une phase d'expérimentation visant à favoriser une réelle participation des personnes concernées à nos dispositifs de formation.

1) Présentation de nos expérimentations de participation des personnes accompagnées

Nous présenterons trois expérimentations récentes dans notre école où nous avons œuvré à co-construire des espaces de formation permettant le croisement des savoirs : savoirs d'action des professionnel.le.s, savoirs de vie des personnes concernées, savoirs produits par la recherche.

La première expérience s'est déroulée dans un module d'approfondissement programmé en 3^{ème} année de formation d'éducateur spécialisé. Les deux autres expériences ont consisté à préparer deux journées d'étude avec des étudiant.e.s en formation d'éducateur spécialisé, des collectifs de personnes concernées dans le cadre de dispositifs médico-sociaux, des professionnel.le.s et des chercheur.e.s.

Participation de personnes concernées à un module de formation

Afin de préparer les futurs travailleurs sociaux à ces nouvelles orientations, nous avons proposé aux étudiant.e.s en 3^{ème} année de formation d'éducateur spécialisé, un module d'approfondissement de la pratique professionnelle intitulé « Développer le pouvoir d'agir, activer les ressources de l'environnement et coordonner les acteurs ».

Ce module était composé de 4 séquences de 3 jours étalées entre le mois de septembre et le mois de décembre 2015. Dans le cadre de ce module, les étudiant.e.s ont découvert et analysé différentes expériences qui cherchent à inscrire leur intervention dans leur territoire et à développer la participation des personnes concernées.

A la fin de chaque séquence mensuelle de 3 jours, une rencontre discussion était organisée avec des personnes utilisatrices de dispositifs sociaux ou sanitaires (précarité sociale, handicap, santé psychiatrique, protection de l'enfance). Ces rencontres visaient à mettre en débat les analyses en construction des étudiants avec des personnes concernées par leurs futures missions professionnelles.

Lors de la dernière séquence, les étudiant.e.s ont présenté leurs réflexions et leurs questionnements concernant ces nouvelles orientations définies pour le travail social à, d'une part, des personnes concernées et d'autre part, des responsables et des professionnel.le.s en exercice.

Co-organisation d'une journée d'étude sur le thème de la participation et du développement du pouvoir d'agir

Le 12 janvier 2016, nous avons organisé une journée d'étude régionale sur le thème de la participation et du développement du pouvoir d'agir. Cette journée a réuni 300 participant.e.s ; étudiant.e.s, professionnel.le.s et personnes concernées.

L'organisation de cette journée a été préparée collectivement par 24 personnes :

- 6 étudiantes ayant suivi le module de formation décrit dans le paragraphe précédent ;
- 5 professionnel.le.s ;
- 11 personnes concernées ou représentants d'associations ou de collectifs d'utilisateur.e.s de dispositifs sociaux ou sanitaires ;
- Une formatrice et le directeur pédagogique d'ERASME.

La préparation s'est appuyée sur les quatre rencontres qui ont eu lieu durant le module d'approfondissement et une rencontre de présentation en décembre avec l'association ATD Quart Monde qui n'avait pas encore été associée à notre dispositif. Les différents collectifs de personnes concernées ont également préparé de leur côté cette journée d'étude.

Le 11 janvier après-midi, une réunion collective de préparation a réuni :

- dans un premier temps de 15 heures à 18 heures, les personnes concernées, les étudiantes et les deux personnels d'ERASME. Cette réunion avait pour objectif d'identifier les contenus à débattre lors de la table ronde de la journée d'étude et à se répartir les prises de parole. Les personnes concernées avaient été informées au préalable et avaient pu préparer cette réunion.
- Au second temps de 18 heures à 20 heures, autour d'un repas, les professionnel.le.s, qui allaient témoigner dans les ateliers le lendemain, nous ont rejoints afin de permettre à tout le monde de faire connaissance et de découvrir le déroulement de la journée d'étude du lendemain.

Un bilan, où les 24 personnes impliquées dans l'organisation de cette journée ont été invitées, a eu lieu le 2 février. Lors de ce bilan collectif, nous avons convenu d'écrire une plaquette de synthèse des enseignements et préconisations partagés.

Celle-ci a été finalisée fin avril. Elle a été rédigée collectivement en s'appuyant sur trois réunions et de nombreux échanges par mails pour prendre en compte les contributions de chacun.e. Nous avons abouti à un document de 8 pages, avec le parti-pris qu'il soit écrit dans un langage accessible à toutes et tous.

Toutes les personnes impliquées ont dit leur intérêt de cet espace de coopération et de co-construction qui regroupe des collectifs de personnes concernées, des professionnel.les et des étudiant.e.s. Cette démarche permet de faire évoluer les représentations des acteurs, de changer le rapport usagers-travailleurs sociaux dans une perspective d'égalité et de co-construction des réponses aux difficultés rencontrées.

Co-organisation d'une seconde journée d'étude en janvier 2017

En prenant appui sur cette première expérience réussie, nous avons préparé une seconde journée d'étude sur le thème « Travailler avec les parents ».

La préparation de cette journée a été intégrée dans un module de formation des éducateurs spécialisés. Les étudiant.e.s ont rencontré par petits groupes soit des collectifs de 3 ou 4 parents de différents secteurs d'intervention : handicap, pédopsychiatrie, protection de l'enfance, précarité

sociale ; soit des professionnel.le.s intervenants auprès de ces parents. Ces rencontres avaient pour objectifs d'identifier les contenus à mettre en discussion lors de la journée d'étude en présence d'une chercheuse ayant conduit des études sur la place des familles dans le travail social et les modes de coopération parents-professionnels.

Nous avons observé trois constats intéressants :

1. Le regard des étudiant.e.s sur la famille et la parentalité était très ouvert et positif.
2. Les étudiant.e.s se sont beaucoup mieux approprié.e.s les concepts du fait d'avoir été impliqué.e.s dans l'organisation de la conférence.
3. Les parents ont eu le sentiment que leur parole avait bien été prise en compte dans les contenus de la conférence et ont envie de poursuivre la coopération.

2) Enjeux posés par ces premières expérimentations

Nous évoquerons plusieurs enjeux pour les instituts de formation que posent ces expériences :

- En tout premier lieu, elles permettent de reconnaître un statut de savoir aux vécus des personnes accompagnées ; pour cela, il nous semble qu'une condition doit être réunie : le vécu de vie doit soit faire l'objet d'un travail de mutualisation entre plusieurs personnes concernées, soit résultat d'un travail réflexif individuel étayé à l'exemple des formations universitaires « experts du vécu » mises en œuvre en Belgique.
- Cette démarche de co-construction conduit à ce que les contenus de formation à transmettre aux étudiant.e.s ne peuvent plus être définis par les seuls formateur.trices permanent.e.s. mais de plus en plus choisis avec les personnes concernées, les chercheur.e.s et les professionnel.le.s.
- Outre le fait de montrer la pluralité des savoirs, ces expérimentations apprennent aux étudiant.e.s la coopération avec les personnes concernées et la négociation des points de vue.

3) Contribuer à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques dans le cadre d'un programme européen

A ERASME, nous souhaitons nous appuyer sur nos expérimentations et toutes celles déjà mises en œuvre en France et en Europe pour définir collectivement les conditions d'une participation reconnue des personnes concernées dans les formations initiales des travailleurs sociaux comme nous y invite le Plan gouvernemental en faveur du travail social présenté en octobre 2015.

Pour y contribuer, il nous importe d'expérimenter et d'évaluer des pratiques visant à associer des personnes bénéficiaires de l'action des travailleurs sociaux afin de participer à l'élaboration d'un guide de « bonnes pratiques ».

Déjà des acteurs internationaux de la formation en travail social se sont regroupés (réseau *PowerUs* - <http://powerus.se/>) pour mutualiser leurs expériences et promouvoir la participation active et égalitaire des usagers dans les programmes d'éducation en travail social. Aujourd'hui, seuls plusieurs pays du nord de l'Europe sont membre de ce réseau. Il nous semblerait important d'élargir ce réseau à la France et au pays du sud de l'Europe.

Pour concrétiser cet objectif, nous avons déposé un projet d'action dans le cadre d'un programme européen transfrontalier. Ce projet validé a démarré fin 2016 et il est mené en partenariat avec trois autres instituts de formation en travail social :

- IRTS (institut régional du travail social) de Montpellier (antenne de Perpignan)
- Université de Barcelone (département travail social)
- Université de Girona (faculté d'éducation et de psychologie : formations éducation sociale, travail social et pédagogie).

Son déroulement est planifié sur trois ans :

Etape 1 en 2016-2017 :

- Consolidation des expérimentations qui associent des personnes accompagnées par des professionnel.le.s du travail social dans des modules de formation au sein d'ERASME et de l'IRTS de Perpignan.
- Recensement des pratiques en France et en Catalogne associant des personnes accompagnées dans des formations initiales ou continues en travail social.
- Contacts et intégration du réseau *PowerUs* qui regroupe des acteurs de la formation en travail social du nord de l'Europe.
- Organisation d'un séminaire de deux jours les 23 et 24 novembre 2017 à Toulouse
 - ↳ Un jour pour analyser les pratiques existantes en France et en Catalogne,
 - ↳ Un jour pour présenter le réseau *PowerUs*.

Etape 2 en 2018 :

- Elargissement et consolidation des pratiques qui associent des personnes accompagnées et/ou des collectifs d'utilisateurs du travail social dans nos formations.
- Contribution au développement du réseau *PowerUS* en France et dans le sud de l'Europe.
- Organisation d'un second séminaire transfrontalier annuel d'analyse et d'évaluation de ces pratiques de formation à Girona ou Barcelone.

Etape 3 en 2019 :

- Analyse des expériences, identification des enseignements transférables et élaboration d'un document de synthèse pour contribuer à l'élaboration d'un guide de « bonnes pratiques ».
- Organisation d'un séminaire transfrontalier à Toulouse visant à valider des pratiques transférables et diffusables auprès des établissements de formation en travail social.

Réalisations :

- Elaboration d'un document contribuant à l'élaboration d'un guide de « bonnes pratiques » mentionné dans le rapport de Brigitte Bourguignon et communication au Haut Conseil du Travail Social.
- Développement du réseau *PowerUS* en France et dans le sud de l'Europe. »

Exemple 3 : l'intervention de travailleurs handicapés à l'IRTS de Normandie (Hérouville-Saint-Clair)

Dans le même ordre d'idées, depuis une dizaine d'années, des travailleurs handicapés de l'ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail) de Falaise (Calvados) interviennent à l'IRTS de Normandie à Hérouville-Saint-Clair, auprès d'éducateurs spécialisés et de moniteurs éducateurs, sous la forme de séquences d'une journée. Les étudiants tournent entre quatre ateliers. Parmi les thèmes abordés, certains concernent des « tabous » comme la vie affective et sexuelle, la parentalité... A l'IRTS, se discute la participation des personnes à l'élaboration des programmes, la rémunération des interventions et le principe de réciprocité : par exemple, il convient que les formateurs et les étudiants viennent dans les établissements tandis que des personnes accompagnées viennent dans les établissements de formation.

Le directeur de l'ESAT de Falaise appuie son action sur la référence à la méthode dite de « valorisation des rôles sociaux », issue de l'approche psychosociale théorisée par Wolf Wolfensberger, qui se diffuse en France à travers le CEDIS (Comité européen pour le développement de l'intégration sociale) et plus récemment par le centre formation de l'ESSOR et l'AFRESAT

Normandie. La VRS sert de ligne directrice dans une pratique du travail social destiné à l'accompagnement des personnes à risque d'exclusion et de dévalorisation sociale ³⁶.

Il est à noter que parmi ces caractéristiques, la VRS identifie l'importance de l'implication des personnes dans les décisions qui les concernent et dans l'élaboration de contributions reconnues. En cela, la place des personnes accompagnées dans les instances de gouvernances est une priorité parfaitement cohérente avec la VRS, tant par ses objectifs que par la préparation des personnes accompagnées à assumer cette place de citoyens, de dirigeants et d'experts.

En effet, il nous semble que les services sociaux qui mettent en œuvre les principes de la VRS, préparent les personnes qu'ils accompagnent à une participation efficiente dans les différentes instances de gouvernance. La VRS propose de contrer la dévalorisation sociale en agissant sur les personnes elles-mêmes (au niveau des compétences et de l'image sociale), les environnements, les territoires et la société. Ainsi, elle s'appuie sur des pratiques inclusives permettant à tous de trouver une place sociale valorisée et reconnue au sein de la communauté.

Exemple 4 : un travail en commun sur les représentations à l'École de travail social Rabelais (Paris)

Dans cette école, Sébastien Frutieux, président de l'association Dignité ³⁷ et représentant des personnes accompagnées à la FAS (Fédération des Acteurs de la Solidarité, ex-FNARS) anime des temps de formation avec Jessica Azavedo, chargée de mission Développement de l'association Dignité et Laurence Poutrain-Mari, formatrice. Des étudiants assistants de service social de première année travaillent ainsi, dans des temps de « travaux pratiques », sur les représentations auxquelles sont associées les personnes accompagnées au titre de l'action sociale et médico-sociale. Cette initiative a fait l'objet du bilan suivant :

« Objectifs pédagogiques :

- Prendre conscience de ses représentations sur les personnes reçues en service social et les questionner ;
- Échanger avec une personne anciennement accompagnée par les services sociaux en dehors d'une relation d'aide ;
- Entrer en relation avec une personne anciennement accompagnée par les services sociaux en situation de formation ;
- Initier les étudiants au travail social ;
- Appréhender le métier d'assistant de service social selon une nouvelle approche promue lors des États Généraux du Travail Social ;
- Initier un début de réflexion sur la posture du travailleur social et son positionnement par rapport aux personnes reçues.

Déroulement de la séance :

Un photolangage sert de support pédagogique, les photographies sont réparties sur la table.

³⁶ La VRS est issue du principe de Normalisation d'origine Scandinave, qui a servi de fer de lance pour la désinstitutionnalisation en Amérique du Nord (LEMAY, 1995; FLYNN & LEMAY 1999; WOLFENBERGER, 1999). Le livre de WOLFENBERGER (1972), « The Principle of Normalization », a été choisi par ses pairs universitaires spécialistes de la déficience intellectuelle, dans le monde anglo-saxon, comme le livre le plus influent du XXe siècle (HELLER et coll., 1991). En 1983, pour des raisons terminologiques et conceptuelles, WOLFENBERGER a formulé la VRS pour succéder au principe de « normalisation ». En effet, il n'a jamais été question de normaliser le travail social ni les personnes, mais de permettre aux personnes exclues d'avoir une vie la plus normale (ordinaire) possible, c'est-à-dire une vie pleine, ce qui inclut la participation sociale, et qui est réalisée par l'attribution de rôles sociaux valorisés.

³⁷ <https://www.facebook.com/dignite.idf/>

Les étudiants doivent choisir les deux photographies qui leur évoquent le plus les personnes reçues en service social. Ils disposent d'un temps lors duquel ils écrivent quelles représentations ils ont des personnes accompagnées en service social et pourquoi ils ont choisi ces photographies. Chaque étudiant présente au groupe ses photographies et expose pour quelles raisons elles correspondent aux représentations qu'il se fait des personnes accueillis. Dans une dernière phase les animateurs reprennent ce qui a été dit par les étudiants. Mr Frutiaux fait part de son expérience, Mme Azavedo présente comment ses représentations ont évolué. Mme Poutrain-Mari présente les États Généraux du Travail Social et le changement de posture promu en travail social.

Évaluation de la séance par les étudiants

« En ce qui concerne les postures professionnelles, je mesure sur le terrain les décalages par rapport à ce que vous avez enseigné. J'ai néanmoins remarqué cette distance bienveillante que l'AS met en place avec chaque personne. »

« Les travaux pratiques qui ont été réalisés en début d'année ont été très intéressants et dynamiques. Avant, je voyais la personne d'une façon différente. Notre cerveau n'a besoin que de trois secondes pour se faire une idée de la personne. Avec ce travail pratique, on comprend l'intérêt d'une analyse beaucoup plus profonde. »

« Concernant les travaux pratiques sur les représentations des personnes accompagnées, oui, cela apporte une réflexion sur la posture à avoir en tant que professionnel et savoir qu'il faut s'adapter à chaque personne. »

« Oui, ce travail pratique a beaucoup d'intérêt car on peut être moins pris au dépourvu ; on peut s'adapter plus facilement à la personne, enfin avoir une idée, ce qui aide beaucoup dans le cadre du stage. »

« Ce travail pratique nous permet de se rendre compte que nous n'avons pas tous les mêmes représentations sur un même élément. Ainsi, lorsqu'on en a conscience, nous pouvons mieux accepter les différences de discours sur un même sujet. »

« Ce travail pratique m'a fait prendre encore plus conscience de l'importance de la participation des personnes accompagnées. Il faut faire "avec" et non "pour". Oui ça m'a fait évoluer sur ma posture professionnelle. »

Les modalités communes de la participation aux formations dans le domaine de la santé et de l'accompagnement social

Sous la double impulsion de deux rapports préconisant de manière convergente la participation des usagers des accompagnements sociaux et des soins aux dispositifs de formation initiale et continue (Rapport de Claire Compagnon et Véronique Ghadi sur *L'an II de la démocratie sanitaire*, Rapport du CSTS *Refonder le rapport aux personnes – « Merci de ne plus nous appeler usagers »*), une série de partenaires intéressés par le sujet se sont réunis sur l'invitation de la FEHAP pour explorer les voies de progression possibles sur le sujet (Association des Paralysés de France, IFSI Montceau, IFSI de la Croix-Saint-Simon, Ecole de formation en cancérologie, Haute Autorité de Santé, Croix-Rouge française).

Ce premier cercle a réuni pendant un an une dizaine de personnes issues des univers de la santé, du social, de la recherche et de la pédagogie. Les participants ont débattu sur les initiatives déjà en place et sur leurs enseignements, sur les questions théoriques et pratiques soulevées par les recommandations contenues dans ces deux rapports³⁸.

³⁸ Ils ont également auditionné une série de personnes pour alimenter leurs réflexions, chercheurs, formateurs et « usagers » du système de santé. Après ce premier temps de maturation en 2015 et début 2016 lors de cinq

Les remarques et propositions qui suivent sont issues de ce travail partenarial dont l'aboutissement n'est pas encore atteint puisque, en particulier, les quatre dispositifs de formation expérimentant la participation des personnes accompagnées, aidants ou patients, n'ont pas encore fait l'objet d'une évaluation à ce jour. Pour autant, un certain nombre de réflexions peuvent être partagées, nourries également par les travaux entrepris au sein de l'Institut pour la démocratie en santé sur le même thème.

La participation des personnes soignées ou accompagnées par des travailleurs sociaux aux dispositifs et aux actions de formation initiale et continue gagne profondément à être pensée de manière transversale et décloisonnée. La question de la démocratie et de la participation ne se pose pas, selon nous, en termes significativement différents dans l'univers de la santé et celui de l'accompagnement social. La vulnérabilité et son corollaire, l'hésitation à la prise de parole ponctuelle ou durable et plus largement à l'exercice de ses droits, est profondément commune aux deux univers. En outre, poser aujourd'hui la question de manière cloisonnée serait manifestement anachronique, à un moment où l'approche de l'action sanitaire et sociale sous le vocable de parcours rend plus visible que jamais les mouvements incessants des personnes d'un secteur à l'autre et la nécessité de les penser avec des vocables communs.

En outre, cette question doit se poser sous l'angle de la méthode pédagogique parce que c'est bien l'approche métier, pragmatique, qui est la plus à même de s'avérer porteuse de changements, de permettre l'appropriation de nouvelles postures professionnelles par les étudiants et les stagiaires en formation continue³⁹.

Les enjeux de la participation des « usagers » à la formation sont les suivants :

- permettre aux professionnels et étudiants l'accès à un versant de la réalité vécue par le destinataire de l'accompagnement ou des soins qui serait sans cela non pas invisible, mais très incomplètement appréhendé ;
- donner à cette réalité vécue la légitimité d'une donnée incontournable de l'intervention, et non pas d'un effet collatéral ou d'un sujet secondaire ;
- placer la personne accompagnée ou le patient en situation surplombante par rapport aux professionnels et aux étudiants pour déjouer le jeu de rôles habituellement en vigueur et ce faisant, parvenir à transmettre le fait que la personne accompagnée ou soignée est dépositaire d'un savoir dont il serait profondément préjudiciable de se priver au moment où la médecine et l'accompagnement personnalisés sont les maîtres mots de l'intervention. De ce point de vue, qu'il s'agisse de promotion de la citoyenneté ou d'accompagnement à l'observance par le biais de l'éducation thérapeutique, l'enjeu est profondément convergent.

L'une des découvertes inattendues que permet cette approche est que, en revisitant la pédagogie pour y intégrer le savoir expérientiel ou le savoir d'usage des personnes, elle met profondément en valeur la nécessité de tenir compte également de ceux des étudiants ou des stagiaires. Autrement dit, la participation des usagers du système social ou de santé aux dispositifs de formation permet de redécouvrir à quel point toute pédagogie se fonde sur une interaction entre des savoirs nouveaux et des savoirs préexistants.

journées de travail, un nouveau comité de pilotage partenarial s'est constitué, davantage formalisé, afin de construire une journée d'études sur le sujet qui aura lieu en décembre 2017.

³⁹ Voir, pour le domaine de la santé : Jean-Charles VERHEYE, Corinne DEVOS, « Participation des patients à la formation continue des professionnels », *Soins*, n° 812, janvier-février 2017.

En outre, cette approche a le bénéfice très intéressant de susciter un nécessaire questionnement sur la place de l'émotion et sa légitimité dans le processus cognitif. L'intervention des personnes ne fait pas nécessairement une part centrale à l'émotion, néanmoins elle en suscite régulièrement parce qu'elle met à jour des dimensions de réalité difficiles et potentiellement taboues (vécu de la pauvreté, expérience du handicap, ressenti de telle ou telle dimension de la maladie) que le vocabulaire professionnel circonscrit dans des approches de rationalité plus froide et plus analytique. Ces deux dimensions de réalité sont profondément complémentaires pour permettre à l'exercice professionnel de s'enrichir d'une compréhension plus large et plus profonde de la difficulté à laquelle leur intervention est censée répondre.

Enfin, l'intervention des personnes dans les dispositifs de formation permet également aux professionnels de trouver un espace dans lequel l'expérience subjective n'est pas disqualifiée mais valorisée, ce qui est une ouverture pour une nouvelle approche de leur propre expérience professionnelle.

Donner la parole aux personnes accompagnées serait ici le plus sûr moyen pour permettre aux professionnels de revisiter leur qualité de vie au travail et de réinventer les conditions optimales de l'exercice de leur métier. En ce sens, la démarche rejoint les travaux les plus récents concernant de nouvelles formes de management, de type « management participatif » s'appuyant sur l'éthique qui concerne aussi bien les fonctions de gouvernance, de direction et de que l'intervention sociale.

Des retours d'expérience transversaux aux univers de l'accompagnement social et de la santé, enrichis par les travaux de certains chercheurs (Emmanuelle Jouet, Luigi Flora et Olivia Gross), découlent six recommandations :

1. La notion d'échelle est fondamentale : le format de groupe restreint est particulièrement souhaitable pour donner à l'intervention des personnes accompagnées l'impact souhaité étant donné le registre et les contenus sur lesquels ils interviennent.
2. La place donnée à l'intervention des usagers dans un parcours pédagogique doit être réfléchie pour éviter le risque de la faire déconsidérer par les étudiants ou destinataires, risque plus élevée que pour d'autres matières ou séquences. En particulier, la formation dispensée par les personnes accompagnées doit avoir la même valeur et la même signification que les autres et compter également pour l'obtention du diplôme, sans quoi il s'agit d'une forme de relégation du savoir.
3. Les modalités de recrutement des personnes accompagnées doivent se fonder sur un certain nombre de qualités essentielles à la réussite pédagogique, qualités communes avec tout formateur ordinaire (clarté d'expression, aptitude à la reformulation, sens de la synthèse...), mais aussi qualités propres à la place singulière qu'ils occupent (capacité de distanciation avec leur propre parcours, capacité d'altruisme et soucis de l'intérêt général, capacité de résistance pour faire face aux représentations parfois stigmatisantes des étudiants ou des professionnels à leur sujet).
4. Certaines de ces qualités, notamment la faculté de prise de recul et de résistance aux obstacles culturels freinant l'accueil de leur contribution, gagnent à faire l'objet d'une préparation et d'un accompagnement spécifique par l'équipe pédagogique formatrice de l'action de formation. Ainsi la prise de parole doit-elle se travailler pour être plus à même de rencontrer son public sans se défaire, ni se disqualifier.
5. Les personnes accompagnées intervenant dans les formations doivent disposer d'une énergie mobilisable pour la démarche, ce qui suppose un réel engagement de leur part. En

corollaire de ce point, il est relativement classique qu'elles présentent un profil de militant dans le champ des droits et de la participation sociale. Pour autant, ce militantisme risque de générer des résistances fortes au sein du public s'il n'est pas assorti d'une réelle capacité d'empathie à l'égard du public bénéficiaire de la formation, de ses problématiques propres et de ses difficultés. Cet aspect ne doit donc pas être négligé dans la préparation de la séquence.

6. La participation des personnes accompagnées aux dispositifs de formation prend assez régulièrement la forme du témoignage, récit d'ordre personnel sur une séquence de vie engageant généralement le public d'une manière où le registre émotionnel est fortement mobilisé. Bien qu'il ne présente pas les mêmes avantages que ceux attendus d'une prestation pédagogique à part entière, il ne saurait être question de le faire purement et simplement disparaître car il reste un moyen pleinement légitime pour améliorer la prise de conscience des professionnels sur la « perspective patient » ou le « monde vécu » des personnes accompagnées.

A ces recommandations, il convient néanmoins d'ajouter une dimension de vigilance concernant les freins non négligeables que la démarche peut rencontrer. Ces freins sont de deux ordres :

1. En termes pratiques, organiser une formation avec des personnes accompagnées ou malades nécessite une réelle capacité d'adaptation à leurs contraintes propres. Ces contraintes peuvent être de l'ordre de la disponibilité (être formateur n'est pas leur métier, ils ont donc d'autres priorités), de la mobilisation (le déplacement sur le lieu de la formation n'est pas une évidence dans le cas où les ressources financières sont très limitées par exemple, ou encore dans le cas où les contraintes imposées par la pathologie ou le handicap sont très lourdes) ou de la réalisation de la prestation elle-même (notamment sur des aspects de fatigabilité en cas de maladie ou de handicap, voire de difficulté à prévoir sur le long terme si la prestation sera physiquement tenable pour la personne, ou encore sur la prise de parole elle-même).
2. En termes d'appropriation de la démarche par le public cible, outre les éléments déjà cités plus hauts, l'objectif est bien de faire admettre à des professionnels ou des étudiants la pleine légitimité et la valeur de l'expérience des personnes. Ceci nécessite de déconstruire la représentation implicite, encore très puissante, selon laquelle les personnes vulnérables sont essentiellement passives, prisonnières de leur situation sociale ou de leur pathologie ou handicap, de leur seule expérience subjective, donc inaptes à transmettre un savoir prisé pour son caractère universellement valable.

Ces deux freins peuvent s'avérer particulièrement forts. Néanmoins, les travaux menés montrent l'intérêt et le bénéfice réel que les destinataires attribuent à la participation des personnes soignées ou accompagnées à leur formation. En ce sens, une voie est réellement possible ; les professionnels de l'action sociale ou sanitaire seront de plus en plus nombreux à la soutenir et à y adhérer à l'avenir.

L'impact de ces changements sur les organismes de formation

Diane Bossière, déléguée générale d'UNAFORIS, met en avant cinq idées :

« 1^{ère} idée : ne pas restreindre la participation des établissements de formation en travail social aux avancées de la participation des personnes, dans les seuls contenus de formation et dans la pédagogie en formation initiale : c'est déterminant, mais ce n'est qu'un des endroits où l'action pour le développement de la participation est possible.

A ce sujet, on peut au moins énumérer :

- l'introduction de la participation des personnes concernées dans les « lieux de gouvernance » des établissements de formation en travail social, à des instances en leur sein, ou de l'UNAFORIS elle-même
- le conseil à la mise en place d'instances et de pratiques de la participation
- des activités d'animation de sessions d'échange de pratiques, d'animation de groupes de parole, de croisement des savoirs, etc.
- l'aménagement de séquences pédagogiques intégrant des personnes accompagnées sur le thème traité en formation initiale et continue
- la co-formation de séquences, avec des personnes concernées formatrices
- la co-production des séquences, d'ingénierie de formation
- la dimension recherche

Pour avancer sur cette première idée, le rôle de l'UNAFORIS est de faire valoir tous ces lieux possibles de mise en oeuvre de la participation, de valoriser les expériences et les pratiques, de proposer de contribuer à leur extension ou leur transposition.

2^{ème} idée : les organismes de formation, les formateurs, ont déjà à travailler leur posture et leur regard par rapport à leurs étudiants et stagiaires, qui sont au premier chef leurs « personnes concernées », dont il y a à analyser la manière dont la formation les amène à se sentir pas seulement dans la critique et la réparation, mais dans ces dynamiques que permet la participation. Ce qui suppose de leur permettre, à eux-mêmes, d'être acteurs dès leur formation, en faisant évoluer leur participation à la pédagogie, à leur propre parcours d'apprentissage, à la construction de leur pouvoir d'agir. Ce qui suppose de laisser une vraie autonomie aux établissements de formation en travail social dans cette responsabilité : responsabilité des dirigeants, de la gouvernance à laisser advenir les projets, à encourager les initiatives, à stimuler les plus résistants. Cela ne se résout pas par des obligations dans un référentiel.

Pour faire avancer cette 2^{ème} idée, l'UNAFORIS soutient la prise en compte d'expériences bénévoles, de participation à des recherches action, de pilotage de projets, qui encouragent les postures actives et constructives, dans le cadre d'opérations collectives et/ou de développement social...

3^{ème} idée : La participation ne peut être installée en peu de temps ; elle se travaille, elle se prépare, elle s'apprend, elle dépend des circonstances et du lieu, elle a différentes facettes, elle nécessite l'implication de différents acteurs. Elle comporte au moins 4 registres : démocratie participative, participation collective, pouvoir d'initiative, expression individuelle.

Elle demande de la compétence, du côté de l'organisateur, du côté des participants en général et des personnes concernées en particulier. Les personnes concernées ne sont pas moins compétentes que les autres dans la participation : responsabilité des gouvernances des établissements de formation en travail social, mais de tous les lieux d'exercices : associations et collectivités territoriales notamment. A ce sujet, on peut au moins énumérer plusieurs manières de contribuer à cette capacité de mettre en oeuvre la participation :

- par la formation de formateurs de métier, comprenant une expérience concrète de pratiques participatives
- par l'intégration de l'apprentissage de la participation au niveau des formations de dirigeants au management
- par l'intégration de la participation dans des formations d'élus, de bénévoles...
- par le développement de la participation au sein de sites qualifiants
- par la pratique de la co-construction à plusieurs acteurs (employeurs, étudiants, associations, etc.)
- par l'organisation de journées d'études, d'animation de la réflexion
- par la conduite de recherches

- par la formation de personnes concernées à devenir co-formateurs, à participer à des instances, à parler en public, etc.
- par l'intégration des personnes concernées comme des acteurs professionnels, dans les modèles économiques des établissements de formation en travail social, car la participation au niveau pédagogique n'est pas du bénévolat
- par la reconnaissance des compétences acquises liées à l'expérience de participation des différents acteurs dans les différents rôles.

Pour faire avancer cette troisième idée, l'UNAFORIS va proposer à son réseau une formation de formateurs, à partir de l'action initiée par l'IRTS Hauts-de-France d'une part, et celle expérimentée par l'ARIFTS d'autre part.

4^{ème} idée : il s'agit d'un travail d'évolution de la société sur le long terme, dont nous sommes tous responsables à nos places respectives. C'est par la conjugaison des efforts, des acteurs, que cela progressera pas à pas.

Pour faire avancer cette quatrième idée, l'UNAFORIS

- participe au Haut Conseil et soutiendra ses initiatives dans ce sens, sera prête à s'associer et à participer (journées d'études, etc.), peut faire des propositions et demande que des moyens soient alloués aux projets concrets qui pourraient être menés sous l'impulsion du Haut Conseil du travail social ;
- mettra en valeur des recherches et des expériences lors de la conférence européenne sur l'avenir des formations au travail social en juin 2017 à Paris ; en faisant notamment connaître le réseau POWER US et en développant les échanges entre pays, sur ce sujet ;
- par sa commission spécialisée qui traite des questions de formation continue et a institué le principe d'intégrer dès maintenant des personnes concernées à tout sujet qui traite de la participation - ce qui déjà demande toute une cohérence et une opiniâtreté entre le discours et les actes ;
- par l'instauration de la participation de personnes concernées dans les instances (conseil technique et pédagogique par exemple) au sein des établissements de formation en travail social ;
- la commission vient de proposer au Conseil d'administration que ce sujet soit traité lors de la prochaine révision des statuts de l'UNAFORIS (horizon 2018) : la participation de personnes concernées à une instance nationale.

5^{ème} idée : L'UNAFORIS est totalement en phase avec les enjeux de la participation des personnes concernées à la formation et n'a pour l'instant pas encore trouvé les moyens d'aller au-delà de relayer ce que le HCTS préconise. Mais il convient de rappeler les objectifs que l'Union s'est donnés pour 2017 :

- Diffusion et valorisation : Conférence européenne et site internet
- Développement du partenariat avec le site *Power Us*
- Conception et mise en oeuvre d'une formation de formateurs
- Production d'un *vade mecum* : avec quels partenaires? Quel avis du groupe de travail ?
- Conduite du débat interne sur la participation de personnes concernées à une instance nationale et aux travaux sur le sujet
- Favoriser l'articulation de la recherche et de la formation dans ce domaine : proposition au groupe de travail du HCTS : L'UNAFORIS sera partie prenante de tout projet permettant de recenser et d'évaluer les expériences, la progression de la participation des « usagers », et la mesure des résultats des pratiques de participation ».

Une préoccupation partagée au niveau international

Au Royaume Uni, la participation des « usagers » et des proches est un critère d'évaluation.

La personnalisation des services publics au Royaume-Uni, une notion apparue pour la première fois en 1996, domine l'ordre du jour des discussions sur la réforme des services publics. Toutefois, le contexte général de la personnalisation se distingue, que l'on soit en Angleterre ou en Écosse :

- « En Angleterre, la personnalisation tend à s'inscrire dans une optique consumériste-managériale.
- En Ecosse, la planification du soutien et des services autour des résultats personnels pour objectif de développer les forces et habiletés des individus ainsi que leurs systèmes de soutien naturels incluant la famille, les amis et les communautés. La spécificité du soutien autodirigé concerne l'importance que prennent les besoins et les résultats exprimés et désirés par les personnes. Les effets désirés par les usagers deviennent donc le fil d'Ariane qui guide toutes les étapes du processus d'intervention, de l'analyse de la demande à l'évaluation de l'intervention »⁴⁰.

Il importe de faire le pont entre les « usagers » et les savoirs expérientiels. Tel est l'objectif du « projet de baromètre » : une plate-forme interactive, un outil numérique basé sur la personnalisation des services, la co-production dans la mesure des résultats⁴¹.

Les initiatives prises notamment par l'association *Power Us* et par des organismes de formation dans de nombreux pays éclaireront sans doute de plus en plus les possibilités d'avancement de ces questions. C'est dans cette perspective qu'a été organisée une rencontre franco-québécoise avec des formateurs et des personnes accompagnées le 23 juin 2017 au Cnam, à Paris, en partenariat avec l'école de travail social de l'université de Sherbrooke, sur le thème de l'implication des personnes accompagnées dans les formations en travail social. L'objectif est notamment d'élaborer un guide de bonnes pratiques en vue de mieux associer les personnes accompagnées aux activités de formation.

⁴⁰ Cf. Sébastien CARRIER, Paul MORIN, Suzanne GARON, Annie LAMBERT, Léa GERBER, Marie-Pierre BEAUDOIN (dir.), *Le modèle écossais. De la différence que font les services sociaux dans la vie des personnes et des communautés*, Université de Sherbrooke, 2012.

⁴¹ www.projetbarometre.com

5. Recommandations pour la mise en œuvre d'une participation effective aux politiques sociales et à la formation des travailleurs sociaux

1. Généraliser la participation des personnes accompagnées dans toutes les instances de prise de décision qui les concernent et dans les formations des professionnels, y compris dans les activités de recherche.
2. S'assurer, dans la composition des instances, d'une distinction claire entre les personnes accompagnées ou l'ayant été, directement concernées, et les associations ou autres personnes les représentant, étant entendu que la participation doit être favorisée pour les unes comme pour les autres.
3. Prévoir des écrits en langage simple et facile à comprendre par tous ⁴².
4. Dans toutes les réunions, permettre la compréhension et la prise de parole de tout le monde, faciliter la participation orale avec des outils adaptés ou une méthode, par exemple des cartons de couleurs (vert : pas de problème ; orange ou jaune : merci de parler moins vite ; rouge : stop !, je ne comprends pas), en s'assurant que l'animateur de la réunion y soit attentif, qu'il y ait des temps de reprise synthétique ; pour prévenir la peur du ridicule, il faut que les outils ne soient pas réservés aux personnes accompagnées, mais que tous les participants puissent s'en servir.
5. L'organisateur doit envoyer à l'avance aux participants le sujet de la réunion pour qu'il soit travaillé (à plusieurs si besoin) et bien compris. Après la réunion, l'organisateur doit envoyer un compte rendu facile à lire et à comprendre.
6. Apporter les moyens logistiques pour une participation effective, le temps de construction collective en amont, l'accessibilité de l'information en amont et en aval, une prise en charge par l'instance invitante des frais liés à cette participation (billets de train, de métro, nourriture et hôtel), voire une rémunération, en particulier lorsqu'il s'agit d'interventions en tant qu'experts : si les personnes sont invitées en tant que formateurs occasionnels, elles doivent être rémunérées.
7. Créer un espace facilement accessible, une plate-forme collaborative, un lieu ressources... rattaché au site du HCTS par un onglet, pour recenser les pratiques inspirantes en matière de participation.
8. Puisque que la participation est un droit, il faut pouvoir interpellier le Défenseur des Droits pour la faire appliquer. Plutôt que de multiplier les correspondants, référents, personnes ressources..., cette proposition permet de soutenir de façon transversale, interministérielle, la mise en œuvre effective de la participation des personnes accompagnées aux instances, à l'échelon national et local.
9. Prévoir l'évaluation du processus de participation, à la fois sur le plan quantitatif et qualitatif, pour analyser les freins, les leviers, les apports concrets de la participation. Un travail de recensement et/ou d'élaboration d'outils devrait être réalisé dans le cadre de la poursuite de ce groupe de travail.
10. Faire de la participation des personnes accompagnées dans les instances de gouvernance et dans la formation initiale et continue des professionnels une Grande Cause nationale, en prenant appui sur un regroupement d'associations et sur les pouvoirs publics, y compris à l'échelon des territoires.

⁴² Plusieurs établissements et services d'aide par le travail (ESAT) fournissent des prestations de transcription et de relecture de textes en langage facile à lire et à comprendre : ESAT de l'Adapei Var-Méditerranée, ESAT de la Roseraie (78), ESAT de Teteghem de Dunkerque, ESAT de Pierrelatte (26). Voir aussi les publications de l'association « Nous aussi ».

ANNEXES

Annexe 1 : Le mandat

Identification des instances dans lesquelles la participation des personnes accompagnées est requise et modalités de cette participation

Les différents textes législatifs qui régissent l'action sociale et médico-sociale affirment le droit à la participation des « usagers » et prévoient la prise en compte de leur parole dans différentes procédures ou instances. Cette question de la place des personnes accompagnées, considérée comme incontournable pour améliorer leur situation et plus globalement la cohésion sociale, doit être envisagée plus largement comme un facteur de développement de la démocratie et à ce titre dépasser le champ de l'action sociale et médico-sociale : elle intéresse tous les acteurs de la vie en société.

Le principal constat dressé par les acteurs du travail social et de l'intervention sociale est celui d'un « usager » trop souvent dépourvu de ses prérogatives d'acteur dans son parcours personnel et dans son environnement. Les professionnels interrogent l'Etat, les collectivités territoriales et les institutions sur les moyens dont ils disposent pour donner une place centrale aux personnes accompagnées, notamment dans les politiques sociales qui les concernent.

Le groupe de travail s'attachera :

- à identifier les instances où s'élaborent ou se mettent en oeuvre les politiques sociales dans lesquelles les personnes accompagnées devraient être représentées mais ne le sont pas encore ou sont déjà représentées mais dans des conditions ne répondant pas complètement à leurs attentes ;
- à déterminer les modalités de participation les plus appropriées.

Trois niveaux de participation méritent particulièrement d'être promus :

- la participation institutionnelle des personnes aux instances dédiées à l'élaboration ou à la mise en oeuvre d'une politique publique ;
- la participation à l'élaboration des projets, la co-construction des projets d'établissement et service
- la participation à la formation initiale et continue des travailleurs sociaux.

Davantage que la représentation, c'est la participation des personnes accompagnées qui doit être recherchée.

Le groupe de travail :

- dressera la liste d'instances, organismes et institutions susceptibles d'organiser ou de faire évoluer une participation institutionnelle des personnes accompagnées.
- déterminera les modalités de cette participation, en distinguant représentation à l'échelon national et participation citoyenne au niveau local.

Le groupe tiendra compte de travaux récents, en particulier :

- les enseignements tirés de la mise en place, au sein du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) d'un 8ème collège représentatif des personnes concernées ;
- les analyses des modes de fonctionnement des associations telles « *Nous Aussi* », « *ATD Quart Monde* »... à travers lesquelles les associations sont interrogées sur des questions débattues localement puis reprises au niveau national ;
- le « kit de la participation citoyenne » des personnes en situation d'exclusion sociale.

Le groupe de travail présentera le résultat de ses travaux à l'assemblée plénière du HCTS de février 2017.

Annexe 2 : Composition et fonctionnement du groupe de travail

Marcel JAEGER (Cnam), coordonnateur du groupe de travail

Jean-Jacques ALLAIN (administrateur de "NOUS AUSSI")

Nathalie AUDOUARD (ANDASS, CD 66)

Chloé AUTHELET (FNARS, Armée du Salut)

Xavier BECKER (CFDT)

Véronique BONACINI (UNCCAS)

Sophie BOURGEOIS (CNAPE)

Alice CASAGRANDE (UNIFED, directrice de la formation de la FEHAP)

Geneviève COLINET (FAS, ex-FNARS, chargée de mission), à qui a succédé Delphine BIGOT

Claire COSSEE (Université Paris Est Créteil – ex Paris 12)

Didier DUBASQUE (cadre d'action sociale, CD 44)

Raoul DUBOIS (CRPA Hauts-de-France)

Lahcen ER RAJAOUI (président de "NOUS AUSSI")

Carole LE FLOCH (CNPA)

Isabelle LEOMANT (UNIOPSS)

Nathalie MARTIN (France ESF)

Cristelle MARTIN (présidente de l'ANCASD)

Jean-Marie MULLER (FNADEPAPE)

Evelyne ROSSIGNOL (CGT)

Céline SIMONIN (“NOUS AUSSI”, chargée de projet)

Yasmina YOUNES (CNPA, déléguées en Ile-de-France)

Accompagnement DGCS :

Sophie DEL CORSO, Pilar VERDONCQ, Louis-Xavier COLAS.

Personnes auditionnées (par ordre chronologique)

Cyprien AVENEL (DGCS/MASP) : présentation de l'étude DGCS-INET « La participation des usagers dans les politiques sociales » (6 janvier 2017)

Annick DEVEAU, directrice de projet à la DGCS : « La participation des personnes accompagnées dans le cadre de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement en Ile-de-France et en matière de projet de réforme de la tarification » (6 janvier 2017)

Association “NOUS AUSSI”, avec Jean-Jacques ALLAIN et le président, LAHCEN ER RAJAOUI, accompagnés de Céline SIMONIN, chargée de projet pour “NOUS AUSSI” (6 janvier 2017)

Jacques SERPETTE, directeur d'ESAT : « La VRS (valorisation des rôles sociaux) et l'implication de travailleurs handicapés dans la formation de travailleurs sociaux en Normandie » (6 janvier 2017).

Bertrand COPPIN, directeur général de l'IRTS Hauts-de-France, représentant d'UNAFORIS, Union nationale des associations de formation et de recherche en intervention sociale (18 janvier 2017)

Nathalie BOURGUET, chargée de mission à UNAFORIS (18 janvier 2017)

Paul MORIN, directeur de l'Institut de travail social de l'université de Sherbrooke, Québec (18 janvier 2017)

Jean-Marie MULLER, président de la FNADEPAPE, Fédération nationale des associations d'entraide des pupilles et anciens pupilles de l'Etat et des personnes admises ou ayant été admises à l'aide sociale à l'enfance des départements (18 janvier 2017)

Nathalie AUDOUARD, ANDASS, avec deux responsables du CD 66 et un jeune de l'ASE, membre d'une commission d'appel à projet (23 janvier 2017)

Antoine KAROUBI, directeur du Centre d'insertion professionnelle des bénéficiaires de minima sociaux, Aubervilliers (23 mars 2017)

Claude SEVERAC, délégué CRPA Nouvelle Aquitaine (24 avril 2017)

Marie-José KETTY, membre du CRPA Ile-de-France et du Groupe d'appui national de la FAS (24 avril 2017)

Dominique CALONNE, délégué CRPA Hauts-de-France (24 avril 2017)

Diane BOSSIERE, Déléguée générale d'UNAFORIS (3 mai 2017)

Philippe LEBAILLY, Directeur pédagogique du CRFMS Erasme, Toulouse (9 juin 2017)

Personnes invitées

Brigitte BOUQUET, professeure émérite du Cnam

Laurence POUTRAIN-MARI, formatrice à l'école de travail social Rabelais, Paris

Annexe 3 : Contribution de l'ANCASD

(Association nationale des cadres de l'action sociale des départements)

PARTICIPATION DE L'USAGER ET TRAVAIL SOCIAL

Préalable :

Mythe ou réalité, démagogie ou principe, manipulation ou pouvoir d'agir, la place de l'utilisateur ou plus précisément son intervention dans nos pratiques sociales reste un sujet central dans la mesure où, indirectement, il interroge la finalité du travail social.

Cette question mérite aujourd'hui d'être réactivée au regard de notre contexte de crise où la question des laissés pour compte n'a pas encore trouvé de réponse dans notre organisation sociale. Ces mêmes laissés pour compte, usagers, clients, citoyens, personnes, sont de plus en plus nombreux et nous obligent de fait, à interroger nos pratiques et nos organisations institutionnelles.

L'ANCASD souhaite communiquer un point de vue sur cette question estimant que les cadres de l'Action Sociale ont un rôle prépondérant auprès des praticiens de l'intervention sociale.

Introduction

Ce sujet n'est pas une préoccupation récente, si la place de l'utilisateur s'est inscrite dans la législation de ces 20 dernières années dans son versant droit, lois de 2002-2, RSA, PPE, il ne va pas de soi que cette question ait fait l'objet d'une véritable appropriation et traduction dans nos organisations et nos pratiques, encore moins d'une culture commune.

Pour autant, les initiatives et les actions dans le domaine ne manquent pas mais ne font l'objet d'aucune capitalisation, ni mutualisation. Il n'est pas question dans ce point de vue de dicter les bonnes conduites mais d'inviter à l'innovation, à la recherche de modes d'intervention qui visent à dépasser « l'usage mécaniste de l'action sociale » (Marie Agnès ROUX, IFTS Echirrolles).

En effet, depuis les années 1980, les différentes mesures législatives, certes nécessaires, mais complexes nous ont conduit à construire nos modes d'interventions sur une logique :

Problème = réponse en terme de dispositif.

Cette question est complexe puisque la place de l'utilisateur et la participation de ce dernier revêtent une dimension plurielle : participation à l'évaluation des politiques publiques, participation au développement social local, participation au processus d'intervention individuel qui concerne la personne censée participer à la co-construction de son projet de vie, etc.

De même, son niveau de participation doit toujours faire l'objet d'un questionnement préalable, participation de l'utilisateur pour qui, pourquoi, selon quels enjeux et quels risques pour lui-même ? En effet, les praticiens doivent toujours être garants de ce qu'ils engagent en invitant la personne à une implication. Ceci est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de participation et d'implication dans le cadre d'interventions à visée plus collective voire de DSL.

Nous n'aurons pas la prétention dans ce point de vue d'appréhender la participation de l'utilisateur sous tous ses aspects mais nous nous limiterons à deux types d'intervention, celle qui s'inscrit dans un mode individuel et celle qui s'inscrit dans un mode plus collectif.

La participation de l'utilisateur dans le cadre des modes d'intervention individuels

Si la mission du travail social vise la promotion sociale de l'utilisateur, alors la question de la valorisation de la place de la personne fait partie intégrante du travail des professionnels de l'intervention sociale (charte de la polyvalence de l'action sociale en Isère). Pour cela, ils doivent adopter une posture qui va conduire l'utilisateur à engager un processus de changement dans sa situation. Cette posture repose sur la reconnaissance de l'autre, le partage, l'échange et la modification d'un rapport dominant-dominé. C'est la question de l'auteur-acteur qui doit concrètement se traduire dans le travail mis en œuvre, chacun avec sa légitimité, celle de la compétence pour le praticien, celle de l'usage d'un service pour la personne.

Cette posture implique pour le travailleur social une « mise à disposition » de l'autre, une écoute vraie et bienveillante, respectueuse de sa singularité. De ce fait, il n'est donc pas envisageable de penser une réponse "tout prête" comme on le voit parfois à la question posée par la personne qui sollicite le soutien du travailleur social, celui-ci ne peut envisager par avance la réponse puisqu'il laisse à l'autre un espace d'expression.

Respecter la personne, lui donner la parole, impose de le sortir de son rôle de "demandeur" exigeant ou passif qu'on lui attribue parfois et de questionner le sens de sa demande. La limite de cet exercice repose sur le fait que la demande est conditionnée par ce qu'on est en capacité de donner, ce que la société peut donner, toute personne imagine à partir du réel connu.

Proposer à la personne d'envisager la solution qui lui semblerait adaptée à sa situation peut lui permettre d'avancer dans son projet individualisé et ainsi le travailleur social pourra proposer un accompagnement adapté.

Ce propos n'est pas que théorique, nombreux praticiens ont engagé la participation de l'utilisateur aux instances qui les concernaient, y compris dans le cadre des missions de prévention et de protection de l'enfance. L'opération n'est pas magique mais produit des effets surprenants qui n'ont plus rien à voir avec l'utilisateur consommateur. N'est-ce pas sur les fondamentaux de la méthodologie du travail social qu'il faut revenir. Le travail social est "une science, un art combinatoire" qui implique le pouvoir d'agir et nécessite qu'on analyse ses effets. Mais c'est finalement et tout simplement la réappropriation de ce qui constitue et fonde la notion d'accompagnement dont il est question et qui produit du changement si la personne trouve un point d'appui auprès du praticien dans un processus de construction de l'estime de soi.

Cette posture engage les professionnels dans une forme de prise de risque face à laquelle il ne doit pas être seul. Ils ont besoin d'être soutenus pour mettre en œuvre ce changement de posture, face aux publics divers: celui qui exige, mais surtout celui qui ne demande rien. Comment aider ceux qui ne viennent pas ? Le rôle des cadres est fondamental dans ce soutien.

La participation de l'utilisateur dans le cadre de modes d'intervention plus collectifs

La question du développement social local est de nouveau un sujet d'actualité, l'association des DGS des Conseils généraux en a fait son sujet principal à l'automne dernier, en effet le contexte actuel et les contraintes budgétaires des pouvoirs publics nous invitent à imaginer de nouveaux modes de réponse ou des modes moins usités jusqu'à présent, notamment, au sein de nos collectivités territoriales.

Bien qu'il nous faille distinguer l'action collective du DSL, il va de soi que ces modes d'intervention contiennent, intrinsèquement, la participation des usagers. Si le DSL engage la mise en œuvre

d'actions collectives, inversement l'action collective ne conduit pas nécessairement au DSL. Si nous devons simplement définir le développement social local, nous dirions qu'il consiste, dans la mobilisation des acteurs institutionnels et associatifs, à aider collectivement la population, à construire les réponses aux problématiques collectives qu'elle rencontre. Cela suppose des savoirs faire que n'ont pas toujours nos praticiens de l'intervention sociale et qui durant des décennies étaient plus l'apanage des agents de développement. Mais cela suppose que nos institutionnels intègrent ces modalités d'intervention dans les orientations et projets de service.

Pour ce qui est de l'action collective, la pratique est plus usuelle et s'inscrit en complémentarité des autres modes d'intervention. Cette pratique modifie de fait la question des postures professionnelles évoquée ci-dessus.

Le rôle des cadres de l'action sociale.

La question de la place de la personne ou de l'utilisateur dans nos modes d'intervention sociale suppose que les cadres s'en saisissent et la mettent au travail de manière permanente avec les praticiens. Le cadre sera ainsi le vecteur de la démarche visant à associer l'utilisateur, il partagera le risque pris par les professionnels et leur permettra de gagner en engagement réel. Le cadre doit être porteur de la recherche de sens et y conduire ses équipes. Une des réponses face à l'usure est d'engager les professionnels dans la réflexion et de participer ainsi à « nourrir » les praticiens.

Cela signifie pour le manager de :

- Assurer un encadrement technique dynamique et adapté
- Garantir les conditions d'un exercice professionnel sécurisé et ainsi entretenir la motivation
- Travailler la question des représentations sociales qu'ont nos travailleurs sociaux, la posture professionnelle s'inscrit dans un processus interactif avec l'utilisateur qu'il faut sans cesse re-questionner et pour lequel le cadre joue un rôle de tiers indispensable.
- Prendre le temps de l'analyse des lois avant de les appliquer, identifier l'esprit du législateur.
- Développer les compétences collectives : en mutualisant les pratiques et les connaissances des différents professionnels.
- Inciter les formations qui favorisent la vision positive de l'utilisateur.
- Favoriser la créativité et donc partager le risque.
- Donner les connaissances juridiques qui inscrivent le droit de l'utilisateur.
- Rendre lisible le travail social.

Néanmoins, ce rôle n'est pas toujours facile à tenir par les cadres de proximité auxquels l'institution demande beaucoup et qui peuvent parfois être envahis par la gestion voire le traitement de situations individuelles les plus difficiles, la violence. Ils se retrouvent alors en première ligne au côté de leur équipe et avoir de la difficulté à s'en extraire.

A l'identique des travailleurs sociaux, les cadres de proximité ont besoin de ce soutien pour être moteurs de changement et ainsi ne pas rester dans la théorie séduisante de l'exercice de la citoyenneté mais pouvoir mettre en pratique une réelle place pour l'utilisateur en préservant ses droits,

sa singularité et en permettant aux praticiens le ressourcement nécessaire. Le niveau d'encadrement départemental a un rôle important à jouer dans le soutien des cadres de proximité et prendre ainsi sa place dans le mouvement d'ensemble engagé dans le changement. L'institution elle-même porte une responsabilité dans l'accompagnement de son encadrement de nombreux départements l'ont dès à présent mis en œuvre : analyse de pratiques, formation continue. L'engagement et l'implication des cadres est une nécessité que l'institution impliquée doit porter, afficher. La chaîne des responsabilités est concernée, chacun à son niveau y a sa place et son rôle pour garantir ainsi les conditions optimales de l'exercice du travail social.

Conclusion :

Ce point de vue n'a aucune prétention, nos interventions sociales sont malheureusement plus que nécessaires, la conjoncture nous invite ou nous contraint à les repenser, notre dispositif de protection sociale a atteint ses limites, c'est avec la personne, l'utilisateur, le citoyen que nous avons nécessité de repenser nos modes d'intervention.

Annexe 4 : Contribution de la CNAF

« 1. Sur l'accessibilité à tous les usagers afin de lutter contre tous les obstacles à l'accès aux droits
La participation des usagers à la relation de service de la Branche famille et en particulier celle destinée aux usagers en situation de fragilité fait l'objet d'une attention forte et renouvelée.

Si la mission de gestion de prestations à caractère social conduit tout naturellement la Branche Famille à mettre en œuvre les textes qui régissent l'accessibilité aux services (l'accès aux locaux, par exemple). La Branche développe également, de manière très volontariste, des politiques qui visent à renforcer l'accompagnement des usagers et à sécuriser l'accès aux droits par :

- la définition de véritables plans d'accessibilité aux services au niveau de chaque CAF, selon un cadre national associé à la Convention d'objectifs de gestion (COG) ;
- le déploiement d'une politique d'inclusion numérique (1472 points d'accès) associant un très grand nombre de partenaires nationaux ou locaux.
- La mise en œuvre d'offre dédiées comme, par exemple, la traduction en langue des signes (LSF) via des dispositifs de type visio.

Cette dynamique d'accessibilité attentive aux risques de non recours aux droits est aujourd'hui complétée par plusieurs dispositifs qui associent très largement les usagers à la définition de la relation de service que propose la Branche.

2. Sur l'écoute des allocataires, afin de mesurer le plus finement leur perception du service rendu

L'écoute repose essentiellement sur :

- Des enquêtes allocataires quadri-annuelles qui interrogent les allocataires par internet puis par téléphone (1 000 allocataires par caf) pour recueillir leur appréciation sur l'ensemble du champ de la relation de service ;
- Des baromètres annuels qui permettent de préciser le niveau de satisfaction des usagers en fonction des évolutions du service délivré par la Branche ;
- Des enquêtes mystères portant sur la qualité et la complétude de l'offre d'accueil par le téléphone ou de réponse aux mails, par exemple.
- Des enquêtes qualitatives ou des « focus groupe » permettant de cibler telle ou telle action et d'en évaluer l'effet sur la perception des usagers.
- Des évaluations « à chaud » en sortie d'accueil, à la fin d'un message d'explication sur Internet, à l'issue d'une campagne de communication, etc.

3. Sur l'association des usagers à la définition des offres de service

L'association des usagers prend appui sur :

- Le centre national d'appui aux métiers et à la relation de service (Cnam) inauguré en 2015, associe les usagers à la mise au point des dispositifs de relation de service que met en œuvre la Branche. L'association des usagers y prend plusieurs formes :

- o des tests de solutions techniques ou fonctionnelles directement à l'accueil des CAF, par téléphone, mails, etc.

- o des groupes d'analyse associant des usagers aussi bien à la mise au point de formulaires, d'interfaces homme-machine que de navigations sur le site Internet ou sur le serveur vocal interactif.

- o des partenariats avec des associations qui regroupent des allocataires vivant des situations de fragilité ou souffrant de handicap. Tests d'accessibilité des pages Web, mise au point des vocalisations de page, rédaction et test des questions-réponses du site CAF.fr, des mails, mise au point d'outil de diagnostic etc.

- o des partenariats avec des institutions ou des associations apportant la connaissance des besoins spécifiques de certaines populations : Emmaüs connect/wetechcare pour la mise au point d'un outil de diagnostic de l'autonomie numérique des allocataires, l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme pour l'aide à l'orientation des personnes illettrées, etc.

Après une phase d'association des usagers par projet, le Cnam (centre national d'appui aux métiers et à la relation de service) va désormais s'orienter vers la formalisation d'une plateforme associant dans la durée les partenaires et les usagers à l'amélioration continue du service.

- L'association des usagers prend également la forme de nombreuses initiatives locales qui permettent d'associer les usagers à l'élaboration du service au travers d'offres mobilisant les nouvelles technologies et les réseaux sociaux. A cet égard, il convient de souligner la contribution de la CAF de Vannes, par exemple, à la plateforme d'inclusion numérique que porte le département du Morbihan qui prend appui sur le numérique pour développer une politique d'inclusion sociale.

Dans la prochaine COG, la Branche famille par la formalisation itérative de « parcours allocataires » par événements de vie (naissance, constitution d'une famille, séparation, perte de revenus, déménagement...) va associer très largement ses allocataires à la conception du service et à l'évaluation de sa mise en œuvre.

L'allocataire « bénéficiaire » de prestations, devenu « acteur » du service, notamment au travers de la dématérialisation du compte et des procédures, va progressivement devenir un véritable « partenaire » du service délivré par la Branche famille. Ce nouveau positionnement, de plus en plus demandé par les usagers est également un vecteur d'amélioration continue et de performance des organisations.

4. Sur la participation des usagers et le croisement des savoirs

Les politiques d'action sociale portées par la CNAF, s'appuient également sur de nombreux partenaires, qui démultiplient l'action locale des CAF au plus près des familles. La question de la participation des usagers à l'élaboration et à la mise œuvre des dispositifs et services développés par ces partenaires occupe une place grandissante dans les conventions de partenariat et de financement établis entre les CAF et ces opérateurs. L'illustration la plus aboutie concerne le champ de l'animation de la vie sociale, secteur pour lequel les financements des CAF aux centres sociaux sont conditionnés au respect de critères, parmi lesquels la participation des usagers et des habitants du territoire. Ces derniers doivent impérativement être associés à l'élaboration du projet social du

centre social et aux instances de fonctionnement et d'évaluation de la structure, sous des formats de type comité d'usagers, pour prétendre recevoir l'agrément centre social délivré par la CAF et bénéficier à ce titre des prestations de service afférentes.

Une réflexion est par ailleurs en cours dans le cadre de l'élaboration du plan national de formation continue des travailleurs sociaux pour intégrer la place des personnes accompagnées au sein des modules de mise en situation. L'expérience inspirante sur laquelle nous réfléchissons se rapproche de celle d'ATD Quart-Monde sur le croisement des savoirs. Le croisement des savoirs met en situation les personnes accompagnées et les professionnels de manière à améliorer la communication et les actions à conduire dans la perspective du développement du pouvoir d'agir des personnes.

5. Pour aller plus loin et innover avec les usagers dans la branche famille.

Après la mise en œuvre de comités d'usagers dans les précédentes COG, la Branche a souhaité renouveler son approche en proposant des dispositifs de participation moins contraignants et plus directement en prise avec le quotidien des usagers. Les comités d'usagers pouvaient recouper certaines contributions des administrateurs et, à tout le moins, étaient fréquemment perçus ainsi. L'actuel COG porte tout à la fois la nécessité d'une clarification et d'une extension des dispositifs d'association des usagers et le besoin reconnu d'une approche plus inclusive donnant vraiment une place à la co-construction avec les allocataires.

Depuis 2015, la Branche famille a engagé une démarche d'innovation qui vise à concevoir des services plus adaptés usages et aux besoins des publics et à faciliter l'expérience usager.

Dans cette perspective, des méthodes centrées sur les utilisateurs et inspirées du « *design thinking* » partent de l'identification des besoins des usagers et associent les publics à l'élaboration de dispositifs ou services qui leurs sont destinés. Cette approche ouverte associe également les parties prenantes qui interviennent sur le champ concerné.

D'un point de vue théorique, cette approche mise sur la multiplication des points de vue issue de la diversité des participants pour permettre d'envisager un problème ou une question sous tous ces angles et aspects. Itérative, la démarche procède ensuite par test et ajustement.

Ainsi, en complément de l'action du Cnam précité, la démarche d'innovation vise à associer les usagers dès les étapes de conception, puis d'élaboration des services ou dispositifs.

Cette approche peut être mobilisée tant sur des sujets globaux (comme la politique jeunesse) que sur des offres plus précises (une solution d'accueil alternative par visio-conférence).

Concrètement, les usagers sont mobilisés par des « référents innovation » implantés sur le territoire, en CAF, qui organisent avec eux des séances d'approche et de compréhension des besoins ou d'élaboration de solution à l'aide de méthode de créativité auxquelles ils ont été formés. Des sessions sont également organisées à Paris au « CafLab », lieu dédié à l'innovation.

A l'avenir, la Branche famille poursuit l'objectif d'une association plus étendue, permanente et diversifiée sur deux axes.

1. Étendre l'association des usagers à la conception et l'élaboration

Pour l'avenir, la Branche souhaite amplifier ses premières initiatives de consultation et de participation des usagers.

Il s'agit de développer un dispositif permettant une association massive, permanente en tant que mode d'action, des publics et parties-prenantes à la conception des services élaborés par la Branche famille.

Ce projet s'inscrit dans le mouvement de « gouvernement ouvert » (*open government*) redonnant aux citoyens leur part d'initiative.

Il serait basé sur une plateforme participative permettant aux publics de s'inscrire en tant que panel sur des thématiques. Ces publics volontaires pourront ainsi être consultés dans le cadre de sessions de créativité précitées ou sous toute autre forme pour participer à l'identification des besoins ou la co-construction de solutions, ainsi qu'au test de celles-ci. Un dispositif de communication permettra de favoriser le mouvement de mobilisation.

2. Permettre à la société civile de contribuer à l'offre proposée par la Branche

Il s'agit là de mettre un œuvre un axe « d'innovation ouverte » dont l'enjeu est de mettre à profit de l'ensemble des usagers des services développés dans le cadre de l'initiative privée.

Ces initiatives sont en effet proches des besoins des publics. La réactivité de l'initiative privée et sa capacité à se renouveler permettent une adaptation permanente afin de rester en phase avec l'évolution des usages.

Il peut dès lors être utile de permettre à ces offres de compléter l'offre institutionnelle de façon à offrir un service plus complet à tous les usagers dans leurs différentes spécificités ».

Annexe 5 : Liste des instances de participation du CNPA/CRPA

Instances régionales :

Comité régional de l'habitat et de l'hébergement (CRHH)	<p>Bourgogne : plénière avec un représentant et un suppléant</p> <p>Bretagne : 1 délégué dans 6 réunions dans l'année</p> <p>PACA : 2 représentants (1 titulaire et 1 suppléant) mandat de 5 ans</p> <p>Occitanie (Midi-Pyrénées) : 2 délégués</p> <p>Nord pas de Calais : 2/3 réunions par ans, 1 à 2 représentants selon la disponibilité</p> <p>Auvergne :</p> <p>Aquitaine : pour 2015, par deux titulaires (2 délégués) et 2 suppléants (2 délégués) : 1 Copil + 2 réunion plénière.</p> <p>Nouvelle Aquitaine : pour 2016 : 1 Copil + 2 réunion plénière, avec un titulaire (délégué du CRPA). En 2016, nous sommes passés Nouvelle Aquitaine, avec la possibilité d'être 2 titulaires mais seul 1 délégué aquitain a souhaité continuer.</p>
Comité de pilotage régional du suivi du plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale	Pays de la Loire : participation de 2 personnes
Commission hébergement et accès au logement (CHAL)	2 représentants nommés, figurant dans l'arrêté des membres du CRHH au rythme de 2/3 participation par an
Plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale (P ?)	<p>Bourgogne : intervention de 6 membres, pour la présentation de notre instance, lors de la journée de territorialisation</p> <p>Occitanie (Midi-Pyrénées) : 2 délégués présents aux réunions et aux journées régionales</p>
<p>Agence régional de santé (ARS)</p> <p>VOIR ASH</p>	<p>PACA : au sein du comité de suivi du Programme régional d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS)</p> <p>Pays de la Loire : 2 représentants avec un mandat de 3 ans, participation, élaboration et suivi du PRAPS (programme régional d'accès à la prévention et aux soins)</p> <p>Nord pas de Calais : 5 réunions par ans, 1 à 2 représentants selon la disponibilité</p>
Direction régionale et départementale de la jeunesse des sports et de la cohésion sociale (DRDJSCS)	PACA : 1 représentant au sein des réunions (avec la FNARS, l'URIOPSS et le directeur régional)

Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)	Midi-Pyrénées : 2 délégués
Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité (CREAI)	Midi-Pyrénées : 1 représentant Nord pas de Calais : plusieurs réunions par an avec 1 à 2 représentants selon la disponibilité
Institut régional du travail social (IRTS)	Nord pas de Calais : plusieurs interventions par an avec 1 à 2 représentants selon la disponibilité et les sollicitations
Ecole supérieure du travail social (ESTS)	Nord pas de Calais : plusieurs interventions par an avec 1 à 2 représentants selon la disponibilité et les sollicitations
Plan hivernal	dans la Sarthe : 1 personne avec un mandat permanent

Départementales :

Commission d'attribution d'appel à projet (CPH, CADA...)	Avec la DDCS
Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDAHLPD)	Présent au sein du COPIL (comité de pilotage) annuel Département 34 : 2 délégués Département 13 : Nord pas de Calais : 2/3 réunions par ans, 1 à 2 représentants selon la disponibilité Seine maritime : jusqu'à 3 représentants Haute Loire et de l'Allier
Comité de pilotage du SIAO (services intégrés de l'accueil et de l'orientation)	Département 22 : 2/3 réunions par an Département 59 et 62 : 4 à 5 réunions par an
Comité d'intérêts locaux (CIL)	Département 35 : 2/3 réunions par an PACA : 1 à 2 représentants avec un mandat de 1 an Renouvelé en même temps que le conseil communautaire Le mans et Angers : 1 titulaire et 1 suppléant avec un mandat de 6 ans Selon les régions qui sont sollicités, cela va d'une place à deux et la participation concerne la plénière une fois par an. Les mandats peuvent aller de 1 an à 6 ans

Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS)	Départements 59, 62, 06 et 13, sollicitation sur la domiciliation
PDAHI	Départements 05 et 13 Nord pas de Calais : 2/3 réunions par an, 1 à 2 représentants selon la disponibilité
Conseil départemental	Département 62 : au sein du comité d'éthique
Diagnostic 360°	Départements 06 et 13 : Midi-Pyrénées : participation de 3 délégués
Les schémas départementaux de la domiciliation (DRIHL)	Dans les Pays de la Loire le 49 : 1 siège avec un mandat permanent Nord pas de Calais : 2/3 réunions par an, 1 à 2 représentants selon la disponibilité
Veille saisonnière	Nord pas de Calais : 2/3 réunions par an, 1 à 2 représentants selon la disponibilité
CMAO	Nord pas de Calais : 2 à 4 réunions par an, 1 à 2 représentants selon la disponibilité
Comité d'éthique départemental	Nord pas de Calais : 2 réunions par an, 1 à 2 représentants selon la disponibilité
Plan départemental insertion	Nord pas de Calais : 2 réunions par an, 1 à 2 représentants selon la disponibilité
Conservatoire national des archives et de l'histoire (CNAHES)	Nord pas de Calais : 2 réunions par an, 1 à 2 représentants selon la disponibilité
plan hivernal	dans la Sarthe : 1 personne avec un mandat permanent (infos trouvés, préfet département, DRIHL et région CDC commission départemental de conciliation.
Commission APP lit d'accueil médicalisé	Département 34 : 1 délégué

Intercommunales :

Conférence intercommunales du et de la communauté d'agglomération	A Nevers et Grand Dijon, participation au sein de cette conférence
Les Conférence intercommunales du logement	Le Mans, d'Angers, Laval participation de 4 personnes

Groupes de travail et autres :

Travail pair/pair aidant/médiateur en santé mental avec la DIHAL	2 membres participants aux travaux au sein du groupe
La participation avec le HCTS (DGCS)	1 représentant et un suppléant
Diagnostic 360°	CRPA Bourgogne en 2015
Projet de recherche Abbé Pierre en Rhône-Alpes	Sollicitation pour le travail collectif sur les besoins primaires des personnes à la rue
Conseil d'orientation stratégique de l'ARIFTS (centre de formation des travailleurs sociaux)	Pays de la Loire : 1 siège CRPA ainsi que l'UDAPEI et ATD
Le groupe santé précarité (un groupe de travail de la CRSA)	Dans ce groupe, se prépare notamment le prochain PRAPS Participation de 2 personnes
Interventions dans la formation des travailleurs sociaux	-ETSUP (Ecole supérieure de travail social), à Paris -Université de REIMS, auprès d'étudiants en licence dans métier de l'insertion, l'accompagnement social et métier de l'urgence sociale Aquitaine : Intervention à l'IRTS sur « Les nouvelles pratiques de l'alternance dans les formations de travail social » : 2 délégués et Discours d'entrée de l'IRTS Aquitaine (Institut Régional du Travail Social) : 6 délégués. <i>Nos interventions peuvent aller d'une demi-journée à une semaine pour l'IRTS de Lille. Le nombre de participants varie selon le budget et la disponibilité, de 2 à 4 personnes accompagnées avec le soutien de professionnels.</i>
Maison veille sociale (MVS)	Pays de la Loire : participation à la réflexion/construction de l'expression des personnes accompagnées sans mandat.

Annexe 6 : Références bibliographiques

ANESM, *La participation des usagers au fonctionnement des établissements médico-sociaux, Résultats d'une enquête qualitative*, 2013.

Dominique ARGOUD, Michèle BECQUEMIN, Claire COSSEE, Anne-Claudine OLLER (dir.), *Les nouvelles figures de l'usager : De la domination à l'émancipation ?*, Presses de l' EHESP, 2017.

ASDO, *Evaluation de la démarche de participation des personnes accueillies ou accompagnées au sein du CCPA et des CCRPA*, DGCS, mars 2015.

Ateliers Santé Ville, *Quand les habitants se mêlent de ce qui les regarde : santé !*, 2016.

Marie-Hélène BACQUE, Carole BIEWENER, *L'Empowerment, une pratique émancipatrice ?*, La Découverte, 2013.

Marie-Hélène BACQUE, Mohamed MECHMACHE, *Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires, Rapport au ministre délégué à la Ville*, Les Editions du CGET, 2014.

Brigitte BOUQUET, Jean-François DRAPERI, Marcel JAEGER, *Penser la participation en économie sociale et en action sociale*, Dunod, 2009.

Marion CARREL, Suzanne ROSENBERG, « Empowerment et travail social sont-ils compatibles en France ? », *FORS Recherche sociale*, n° 209, 2014, p. 25-35.

Martine CARRILLON-COUVREUR, *La mise en œuvre des missions de la CNSA*, Rapport d'information n° 2507, Assemblée Nationale, 2015.

Michel CHAUVIERE, Marcel JAEGER, « Démocratie consultative ou administration consultative ? Les enjeux des conseils », *Vie Sociale*, CEDIAS, n° 2, 2005.

Jacques M. CHEVALIER, Daniel J. BUCKLES, Michelle BOURASSA, *Guide de la recherche-action, la planification et l'évaluation participative*, SAS2 Dialogue, Ottawa, mars 2013.

CNAPE, *La participation des personnes accompagnées au sein des associations*, mars 2015 : <http://www.cnape.fr/files/news/1502.pdf>

CNLE, *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques*, 2012.

CNSA, « Les 31 propositions pour faire participer les personnes handicapées et les personnes âgées de moins en moins autonomes aux décisions qui les concernent », *Affirmer la citoyenneté de tous*, Rapport 2013.

Conseil national des villes (CNV), *Rapport annuel*, 2016.

CSTS, *Refonder le rapport aux personnes - Merci de ne plus nous appeler usagers*, février 2015. http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/CAB_COM_RAPPORT_COMPLET_Merci_non_usagers.pdf

DGCS-INET promotion Hannah Arendt, *La participation des usagers dans les politiques sociales*, septembre 2016. http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/participation_inet_dgcs_rapport_final.pdf et <http://communautes.idealconnaissances.com/andass/>

Elisabeth DONNET-DESCARTES, Danielle DUJARDIN, *Evaluer avec les usagers*, Presses de l'EHESP, 2012.

Jacques DONZELOT, Renaud EPSTEIN, « Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine », *Esprit*, n° 326, 2006.

Mélina ELOI, Philippe MARTIN, « La personne au centre de la prise en charge en EHPAD : entre règles, pratiques et représentations », *Revue française des affaires sociales*, n° 1, pp. 22-40, La Documentation française, 2017.

ERASME, Centre régional de formation aux métiers du social, *Travail Social, Freins et leviers à la participation et au développement du pouvoir d'agir des personnes*, Toulouse, janvier 2016.

Etats généraux du travail social, *Rapport du Groupe thématique national « Place des usagers »*, février 2015. <http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Placedesusagers.pdf>

Fédération des acteurs de la solidarité, *Agissons ensemble !*, 2017.

Guide sur les conditions d'amélioration continue des bonnes pratiques des entreprises de l'ESS, juin 2016 : <http://www.esspace.fr/gouvernance.html>

Pascal JACOB (dir.), *Il n'y a pas de citoyens inutiles*, Dunod, 2016.

Marcel JAEGER (dir.), *Usagers ou citoyens ?*, Dunod, 2011.

Roland JANVIER, Yves MATHO, *Comprendre la participation des usagers dans les organisations sociales et médico-sociales*, Dunod, 4^e éd., 2011.

Claire JOUFFRAY (dir.), *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*, Presses de l'EHESP, 2014.

Thomas KIRSZBAUM, *Valoriser les ressources des quartiers*, Association des Missions d'Aménagement de Développement Economique, Urbain et Social (Amadeus), 2014.

Jean-Louis LAVILLE, Anne SALMON, *Associations et action publique*, Desclée de Brouwer, 2015.

Ministère de la solidarité et de la cohésion sociale, *Guide de recommandations pour la participation des personnes bénéficiaires du revenu de solidarité active au dispositif*, 2012.

Ministère des affaires sociales et de la santé, *Kit de la participation citoyenne aux politiques de solidarité*, octobre 2016 :

http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/00_kit_-_fiche_presentation.pdf

Ministère des affaires sociales et de la santé, Conférence nationale de santé, *Droits des usagers, relation partenariale et formation des professionnels de santé*, 2016.

Paul MORIN, Annie LAMBERT, « L'apport du savoir expérientiel des personnes usagères au sein de la formation en travail social », *Intervention, revue de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, n° 145, 2017, pp. 21-30.

Paul MORIN, Jeanne DEMOULIN, Fabienne LAGUEUX (dir.), *Nos savoirs, notre milieu de vie – Le savoir d'usage des locataires HLM familles*, Presses de l'Université du Québec, 2017.

« Nous Aussi », *L'information pour tous, Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre*, UNAPEI, 2009.

« Nous Aussi », *N'écrivez pas pour nous sans nous, Impliquer les personnes handicapées intellectuelles dans l'écriture de textes faciles à lire*, UNAPEI, 2013.

« Nous Aussi », *Le CVS pour tous, Guide du Conseil de la vie sociale*, 2016.

« Nous Aussi », *Livret des délégations locales*, 2016.

Laetitia OVERNEY, Andrée TONTI, Béatrice DERIES, « Les expériences en miroir : une démarche d'expertise partagée en contexte de formation initiale », *Biennale UNAFORIS*, 2014.

Participations. Revue de sciences sociales sur la démocratie et la citoyenneté, De Boeck éd.

Pôle Ressources Régional Recherche et Intervention sociale PACA, *La place des usagers, points de vues d'acteurs engagés*, DVD, Vidéothèque P3RIS, 2014 ; <http://p3ris.com/la-place-des-usagers/>

Brigitte PORTAL, Valérie DESOMER, Bernard DUTRIEUX (dir.), *Changer le monde au quotidien - L'approche DPA-PC : récits d'expériences, analyses et regards critiques*, Editions UVCW - Fédération des CPAS, Namur, 2017.

SOS Villages d'Enfants France, CNAPE et Défenseur des droits, *Recommandations françaises du projet européen "Former les professionnels de la prise en charge alternative aux droits de l'enfant"*, novembre 2016 : <http://www.cnape.fr/files/news/1825.pdf>

Totem, <http://www.untoitpourtous.org/sinformer-et-comprendre/actualites/exclus-du-systeme-de-prise-en-charge-de-lexclusion-laction-totem-1395.html>, 2016.

Mamadou TRAORE, *Mise en œuvre de la participation des acteurs à l'élaboration du CVSNG (2015-2020) par la CASE dans les Tarterets (Corbeil-Essonnes)*, Mémoire de master de recherche en travail social, Cnam, 2016.

UNAF, *Siéger dans un conseil de famille des pupilles de l'Etat – Guide du représentant*, 2014.

UNIOPSS, *La participation : une chance à saisir. Lançons-nous !*, Cahier n° 21, mai 2010.

URIOPSS Pays de Loire et Cabinet Ipso-Facto, *Expérimentation d'un fonctionnement en dispositif ITEP, Participation des enfants/jeunes et de leurs parents : Etat des lieux des pratiques et outils support à la participation*, novembre 2016, fiche n° 89337 sur le site du réseau Uniopss-Uriopss. <http://uniopss.asso.fr>

Bernard VALLERIE, *Interventions sociales et empowerment*, L'Harmattan, 2012.

Marielle VALRAN, *Les conditions de la participation sociale des personnes en situation de handicap liée à des troubles psychiques – Au prisme des adhérents de Groupes d'Entraide Mutuelle*, Thèse de doctorat en Sciences de l'éducation, Université Lumière Lyon 2, 2017.

Jean-Charles VERHEYE, Corinne DEVOS, « Participation des patients à la formation continue des professionnels », *Soins*, n° 812, janvier-février 2017.

Joëlle ZASK, *Participer. Essai sur les formes démocratiques de la participation*, Le Bord de l'eau, 2011.

Annexe 7 : Textes officiels récents

Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine (inscrit la politique de la ville dans « une démarche de co-construction avec les habitants, les associations et les acteurs économiques, s'appuyant notamment sur la mise en place de conseils citoyens »).

Loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire.

Décret n° 2015-77 du 27 janvier 2015 relatif aux instances en charge de la politique de la ville.

Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

Décret n° 2016-300 du 14 mars 2016 relatif au conseil de concertation et au comité de résidents dans les logements-foyers.

Décret n° 2016-1206 du 7 septembre 2016 relatif au conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie.

Décret n° 2016-1285 du 29 septembre 2016 pris en application de l'article L. 226-3-1 du code de l'action sociale et des familles et relatif à la composition pluri-institutionnelle de l'observatoire départemental de la protection de l'enfance (ODPE).

Instruction n° DGS/SP4/CGET/2016/289 du 30 septembre 2016 relative à la consolidation et à la généralisation des conseils locaux de santé mentale en particulier dans le cadre des contrats de ville.

Décret n° 2016-1440 du 26 octobre 2016 relatif aux instances de concertation permettant d'assurer la participation des personnes prises en charge par le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile.

Loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté.

Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social.