



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Délégation interministérielle
à la prévention et
à la lutte contre la pauvreté



Agence
nouvelle des
**solidarités
actives**



FICHE 2



Convaincre les décideurs,
les professionnels et les
personnes

Pourquoi cette fiche ?

Pour qu'une démarche de participation soit effective, il est nécessaire de recueillir l'adhésion des décideurs, des professionnels et des personnes.

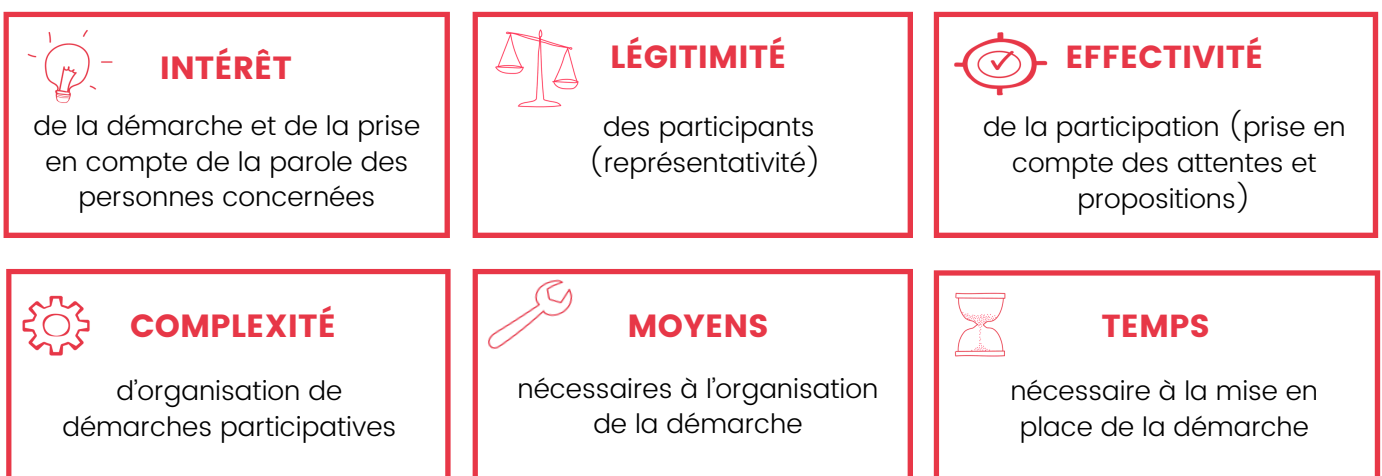


Cette fiche, sans vouloir être exhaustive, propose une liste des freins et réticences soulevés et propose une description des effets positifs de la participation ainsi qu'une liste d'arguments en vue de convaincre toutes les parties prenantes.

Comment convaincre de l'intérêt d'une démarche de participation ?

RÉTICENCES ET QUESTIONNEMENTS

Exemples de réticences souvent entendues lorsqu'il s'agit de démarches de participation associant les personnes concernées par la pauvreté ou l'exclusion.



Un argumentaire à ces différentes questions et réticences est proposé ci-après au sein de cette fiche.

EFFETS POSITIFS

Lorsqu'une démarche de participation réunit les conditions permettant une participation réelle et effective, plusieurs effets positifs sont constatés à l'échelle des politiques publiques, pour les structures, les professionnels mais également les personnes concernées. Ces effets positifs sont de premiers arguments à présenter aux personnes partageant leur réticence.

POUR LES POLITIQUES PUBLIQUES

- Améliorer la qualité des processus de travail et de décision en demandant plus de clarté et de transparence aux différents interlocuteurs dans les échanges ;
- Favoriser le recentrage des débats sur la compréhension des besoins réels, la recherche de solutions concrètes, au-delà des jeux d'acteurs et des discussions sur les moyens ;
- Stimuler l'innovation, en apportant des solutions et un regard nouveau.

POUR LES STRUCTURES

- Permettre de faire évoluer positivement l'organisation interne, les missions, les méthodes et les outils des professionnels ;
- Favoriser la cohésion des équipes autour d'un même projet ;
- Développer les partenariats, le rapprochement de services, d'institutions et de collectivités, la création de nouvelles collaborations entre acteurs privés, publics et associatifs ;
- Améliorer l'image de la structure.

POUR LES PROFESSIONNELS

- Faire évoluer les représentations des professionnels et des partenaires, permettre un changement de regard porté sur les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion ;
- Faire évoluer des pratiques professionnelles vers davantage de prise en compte de la personne et de ses aspirations, projets et réflexions ;
- Permettre l'acquisition ou le développement de compétences pour les professionnels (animation de groupe, développement du pouvoir d'agir) ;
- Apporter un regain de sens et une reconnaissance pour les professionnels qui portent la démarche.

POUR LES PERSONNES CONCERNÉES

- Permettre l'acquisition de savoirs (exemple : connaissances des politiques publiques) et des compétences de prise de parole en public ;
- Favoriser la valorisation et l'estime de soi ;
- Créer des liens et sortir de l'isolement ;
- Faire valoir et reconnaître son implication dans la démarche de participation, notamment auprès des employeurs ;
- Plus globalement, l'implication dans une démarche de participation permet aux personnes de développer leur pouvoir d'agir en étant actrice des projets qui les concernent.

Plusieurs réponses peuvent être apportées face aux réticences exprimées vis-à-vis des démarches de participation associant des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion.

LA LÉGITIMITÉ ET L'INTÉRÊT DE DONNER LA PAROLE AUX PERSONNES

« Nous, élus, nous représentons la population ; nous connaissons les besoins des personnes et avons la légitimité pour représenter les citoyens »

La participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion est un enjeu démocratique. Elle est l'occasion pour les politiques de renforcer leur crédibilité, de légitimer leur action et de reconnaître les personnes comme des citoyens à part entière.

Les élus ont un mandat de représentation de l'ensemble des citoyens et citoyennes mais ne peuvent avoir la connaissance de l'ensemble des situations, notamment les situations vécues de pauvreté et d'exclusion.

Faire référence aux textes de loi et aux directives gouvernementales sur la participation ; depuis une quinzaine d'années les politiques publiques affirment une volonté de plus en plus importante d'associer et de prendre en compte la parole des personnes directement concernées par les dispositifs, en particulier les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion.

Il n'est pas recherché d'assurer une exhaustivité des situations mais de permettre le débat sur les freins et difficultés rencontrés. Les personnes s'appuient sur leur propre expérience et éventuellement sur celle de leur entourage (familles, amis, voisins...) qui rencontrent des problématiques différentes des leurs.

A partir des situations vécues, les personnes concernées peuvent apporter des idées et des solutions nouvelles et créatives, auxquelles ni les professionnels ni les élus n'auraient songé. La démarche a pour objectifs de s'appuyer sur ce regard « profane » pour palier certains dysfonctionnements et rendre les dispositifs plus efficaces.

« Ce n'est pas la quinzaine de personnes de votre groupe qui vont vous donner connaissance de l'ensemble des problématiques et situations de pauvreté et d'exclusion »

Dans les démarches de participation portées par une institution, il est nécessaire de bien définir et partager le niveau de participation (consultation, co-construction, codécision) ainsi que le rôle des personnes et les modalités de prise en compte de leur participation.

« Nous, professionnels, nous côtoyons et accompagnons les personnes en difficulté ; nous savons quels sont leurs problèmes et leurs besoins ». « Nous savons ce qu'ils vont dire. »

La vision des professionnels est pertinente. Ils sont en contact avec un large public, voient de nombreuses situations et une grande diversité de personnes. Cette vision globale et transversale est précieuse. Pour autant, la participation permet de faire remonter les réactions des personnes qui vivent directement les situations de pauvreté dans l'instant, spontanément, sans filtre. Ces personnes peuvent expliquer plus concrètement les difficultés rencontrées, ainsi que les aspects psychologiques qui y sont associés (ressentis de stigmatisation, etc.).

Les regards des personnes concernées et des professionnels sont complémentaires ; c'est pourquoi il est particulièrement intéressant de proposer des échanges ou de travailler en miroir autour d'une même thématique pour croiser les regards.

Une participation effective est également un moyen de contribuer au développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées par les professionnels afin que celles-ci puissent s'affranchir des obstacles qu'elles rencontrent dans leur vie quotidienne. Elle contribue en ce sens à la mission des professionnels en ce qui concerne l'accompagnement des personnes.

Tout le monde a des représentations, des idées reçues, voire des préjugés : c'est le cas des professionnels sur les personnes en situation de pauvreté et inversement. Certaines représentations peuvent évoluer lorsqu'on associe directement les personnes concernées et qu'on initie un travail en commun dans une démarche plus horizontale.

L'EFFECTIVITÉ DE LA PARTICIPATION (LA PRISE EN CONSIDÉRATION DES ATTENTES ET PROPOSITIONS)

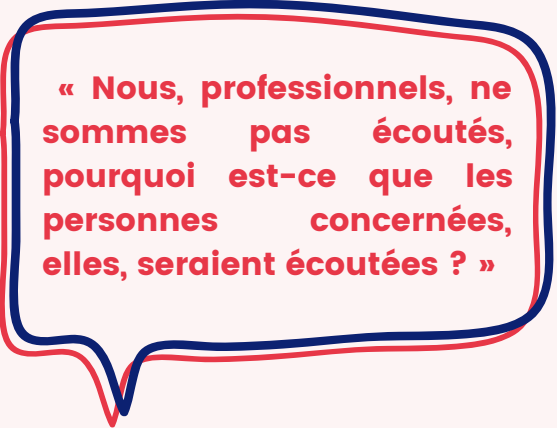
« Les politiques n'écoutent pas les citoyens / ça ne fera jamais changer les politiques publiques »

Il est fondamental de garantir aux personnes qu'elles ne seront pas instrumentalisées. La définition d'un cadre précis concernant le rôle des personnes et les modalités de prise en compte de leur parole est fondamentale. Ce cadre doit être partagé avec l'ensemble des parties prenantes au lancement de la démarche.

Eviter de susciter trop d'attentes et de frustrations : faire prendre conscience aux personnes du niveau d'association attendue (consultation, codécision...), du périmètre des réflexions (type de dispositif ou de territoire concerné par la démarche), des délais qui peuvent parfois être longs pour une prise en compte des avis et propositions.

« Nous allons devoir gérer des personnes qui vont avoir beaucoup d'attentes, auxquelles nous n'allons pas pouvoir répondre »

Prévoir de **faire des retours réguliers** aux personnes sur les besoins et propositions qu'ils ont fait remonter et communiquer le plus tôt possible les modalités de ces retours (réunion, compte-rendu envoyé par mail etc.)



« Nous, professionnels, ne sommes pas écoutés, pourquoi est-ce que les personnes concernées, elles, seraient écoutées ? »

Les professionnels eux-aussi peuvent être désabusés et avoir **besoin de reconnaissance** et de valorisation. L'institution doit également **donner une légitimité à la parole des professionnels** (qui peuvent eux-mêmes être considérés comme des personnes concernées) et la prendre en compte en parallèle de la parole des personnes.

La prise de parole des personnes et des professionnels peut être organisée en simultané (exemple: groupe mêlant personnes et professionnels accompagnant) **ou en parallèle** (exemple: groupes miroirs). C'est une occasion de partager les regards, de confirmer des éléments que les professionnels ont peut-être déjà fait remonter et de les compléter avec leur point de vue.

LA QUESTION DU RENOUVELLEMENT DES PARTICIPANTS

Lors d'une démarche de participation institutionnelle et pérenne auprès de personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion, il est important que les organisateurs et organisatrices veillent à **s'appuyer sur des collectifs pour identifier différentes personnes et prévoir d'emblée le renouvellement des personnes participantes.**

La participation peut être un vecteur d'insertion pour une personne mais ne doit pas durer de manière indéfinie dans le temps, dans le cadre d'instances régulières. Il s'agit d'identifier les modalités permettant d'éviter **« l'installation dans la participation »**.

Des durées de mandat peuvent être définies dans le cadre de la participation à des instances constituées de personnes en situation de pauvreté et d'exclusion.

La participation ne passe pas exclusivement par des instances de participation inscrites dans le temps. Elle peut passer par l'organisation de groupes à durée restreinte (une ou deux réunions) et ciblé vers un public précis. Il s'agit **« d'aller vers », « d'aller chercher »** de nouvelles personnes, en s'appuyant par exemple sur des professionnels en contact avec ces publics ou des personnes relais engagées dans des démarches de participation.

Les priorités évoquées par les personnes sont tout autant les besoins physiologiques, se loger, se nourrir, se soigner, s'habiller- que de créer du lien social. **La participation est un des moyens de sortir de l'isolement**, d'être reconnu, écouté ; prendre en compte la parole contribue à valoriser et à aider les personnes à retrouver leur dignité et à **développer leur capacité d'action**.

« Les personnes ont d'autres priorités : résolvons leurs problèmes immédiats d'abord »

L'insertion sociale et professionnelle, la **réponse à l'exclusion sous toutes ses formes, passent aussi par l'engagement et la place que l'on donne à ces personnes**. La manière dont leur action est intégrée à leur accompagnement doit être valorisée par leur(s) conseiller(s) et professionnels qui les accompagnent au quotidien.

« Les personnes les plus éloignées ne sont pas en capacité de participer ; elles ne savent pas s'exprimer ou ne sont pas compétentes pour le faire sur ces sujets »

Il peut être pertinent voire indispensable de **créer des liens avec des personnes** qui sont déjà impliquées et/ou de prendre un temps de préparation dédié.

Les modes d'expression peuvent être nombreux. Il faut **être attentif à la (non-)participation** (par exemple lors de réunions) en intégrant la maxime **« Qui ne dit mot ne consent pas »**. Des modalités d'animation adaptées et inclusives permettront progressivement aux personnes de s'exprimer en confiance, y compris celles qui ne se sentent pas en mesure de le faire. Elles doivent être déterminées en fonction des objectifs de la réunion et des participants (capacité à lire, à écrire...).

Il est important de **partir de ce que les personnes savent, de leurs compétences et de ce dont elles veulent parler**. Ce ne sont pas des professionnels et il ne s'agit en aucun cas de les transformer en « techniciens » mais bien de s'appuyer sur leur vécu et expérience des situations.

Il ne faut pas sous-estimer les capacités des personnes. Il faut également accompagner les personnes dans cette démarche, surtout la première fois. **Prendre la parole est un processus qui se construit avec elles** et qui peut prendre du temps.

Dans le cas de démarches participatives institutionnelles, **c'est aux institutions de s'adapter (dans l'animation, dans la place donnée...)** et non l'inverse ; ce n'est pas une question de capacité ou de compétence. Cela implique d'**être vigilant à l'utilisation de termes techniques, d'acronymes et de jargon** ou d'avoir recours au Facile A Lire et à Comprendre (FALC) développé par l'UNAPEI.

« Nous n'avons pas de moyens »

« Nous n'avons pas le temps »

Le portage et les moyens alloués doivent être clairement définis et partagés en amont. Les ambitions et les modalités opérationnelles de la démarche doivent tenir compte de ces moyens. Par exemple, il peut être moins coûteux de déplacer un professionnel sur le lieu où sont présentes les personnes (exemple: un foyer) plutôt que de faire venir les personnes dans le lieu où travaille le professionnel.

Pour les professionnels, l'implication dans des démarches de participation peut être une forme de respiration pour redonner du sens à leurs pratiques ; il est souhaitable de prévoir cette action dans les missions, voire la fiche de poste des professionnels afin qu'elle soit intégrée dans les activités régulières des professionnels, et non comme une mission seulement opérationnelle

« C'est utile mais compliqué à mettre en place. »

« c'est lourd »

« Avec le quotidien sur le terrain, nous sommes pris par des choses très opérationnelles. »

« Nous ne savons pas trop comment les mobiliser. »

Pour les personnes concernées, cela peut avoir un impact sur leur insertion sociale et professionnelle dans la mesure où ces actions sont intégrées et valorisées dans l'accompagnement individuel. Il peut donc s'agir de faire « d'une pierre, deux coups » en considérant des temps collectifs dédiés à la participation comme des temps d'accompagnement des personnes.

LES FICHES DE CE KIT PERMETTENT DE GUIDER LES DIFFÉRENTES QUESTIONS RELATIVES À L'ORGANISATION DE DÉMARCHES DE PARTICIPATION.

Facteurs clés de réussite

- FAIRE DES DÉCIDEURS ET DES PROFESSIONNELS DES ALLIÉS EN AMONT DU PROJET



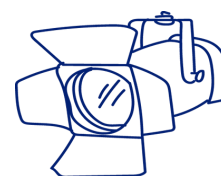
- ANTICIPER ET COMMUNIQUER SUR LES CONDITIONS DE PRISE EN COMPTE DES PROPOSITIONS DES PERSONNES



- IDENTIFIER LES RÉTICENCES ET DÉFINIR LES MODALITÉS D'ORGANISATION DE LA PARTICIPATION QUI PERMETTENT D'Y RÉPONDRE



- VALORISER LES DÉMARCHES DE PARTICIPATION DES PROFESSIONNELS QUI PEUVENT ÊTRE COMPLÉMENTAIRES À CELLES DE PARTICIPATION DES PERSONNES



- IMPLIQUER ET VALORISER LES PROFESSIONNELS QUI S'INSCRIVENT DANS UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION



- RECONNAITRE ET VALORISER L'IMPLICATION DES PERSONNES ET L'ACQUISITION DE COMPÉTENCES LORS DE LA DÉMARCHE DE PARTICIPATION





BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES, RAPPORTS ET ARTICLES

- AGATHOCLEOUS ANDREAS, 1997, DE LA PRISE EN COMPTE DE L'USAGER A LA PERFORMANCE GLOBALE, AGENCE NATIONALE POUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL.
- ALLART MURIEL & LO SARDO SÉBASTIEN, ETAT DES LIEUX :LA PAIR-AIDANCE EN FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES : [CLIQUEZ ICI](#)
- ARDEPASS-SANTESOLEIL, 2006, UNE EXPÉRIENCE PARTICIPATIVE SUR LE DÉPISTAGE ORGANISÉ DU CANCER DU SEIN : [CLIQUEZ ICI](#)
- ATD QUART MONDE CO-FORMATION PAR LE CROISEMENT DES SAVOIRS ET DES PRATIQUES, PAGES 28 À 30 "RÉFLEXIONS DES DIFFÉRENTS ACTEURS SUR LA PARTICIPATION DANS LES CONSEILS CITOYENS" : [CLIQUEZ ICI](#)
- APF FRANCE HANDICAP, PARTICIPATIONS ET DÉMOCRATIE EN SANTÉ, 2016, CONCLUSION DU PROJET : [CLIQUEZ ICI](#)
- GBABODE, 2019, MÉMOIRE "INFLUENCES DU DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR SUR LA CITOYENNETÉ ACTIVE D'HABITANTS D'UN QUARTIER POPULAIRE ET SUR LA GOUVERNANCE DU TERRITOIRE : ÉTUDE DE L'EXPÉRIMENTATION DE L'ASSOCIATION DES CENTRES SOCIO-CULTURELS DES DEUX RIVES" : [CLIQUEZ ICI](#)
- JEULAND KAREN, VERHEYE JEAN-CHARLES, KARRER MARYSE. HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ, 2020, ARGUMENTAIRE : SOUTENIR ET ENCOURAGER L'ENGAGEMENT DES USAGERS DANS LES SECTEURS SOCIAL, MÉDICO-SOCIAL ET SANITAIRE : [CLIQUEZ ICI](#)
- RICHARD CATHERINE & CO. DÉLÉGATION INTERMINISTÉRIELLE À LA VILLE, 2007, ATELIERS SANTÉ VILLE. UNE DÉMARCHE LOCALE POUR LA RÉDUCTION DES INÉGALITÉS SOCIALES ET TERRITORIALES DE SANTÉ. [CLIQUEZ ICI](#)

VIDEOS

- ATD QUART MONDE, 2015, "DE LA PARTICIPATION AU CROISEMENT DES SAVOIRS, FAIRE GRANDIR LA DÉMOCRATIE" : [CLIQUEZ ICI](#)
- ATD QUART MONDE, 2017, "20 ANS DE CROISEMENT DES SAVOIRS" : [CLIQUEZ ICI](#)
- CITIZENLAB, 2020, WEBINAIRE "COMPRENDRE ET DEPASSER LES RETICENCES A LA PARTICIPATION CITOYENNE AU SEIN DES COLLECTIVITES" : [CLIQUEZ ICI](#)
- UNIVERSITÉ DU CITOYEN : JEU CITOYEN "LA DÉMOCRATIE COMMENT ÇA MARCHE ?" : [CLIQUEZ ICI](#)

PLATEFORME

- FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX, C'EST POSSIBLE | LA PLATEFORME DES INITIATIVES QUI APPORTE DU CHANGEMENT ! : [CLIQUEZ ICI](#)

Pour tout ajout ou suggestion de modification, vous pouvez contacter l'équipe de l'Ansa : laura.biaud@solidarites-actives.com

PARTIE À CONSTRUIRE SUR LA BASE DE RETOURS D'EXPÉRIENCE