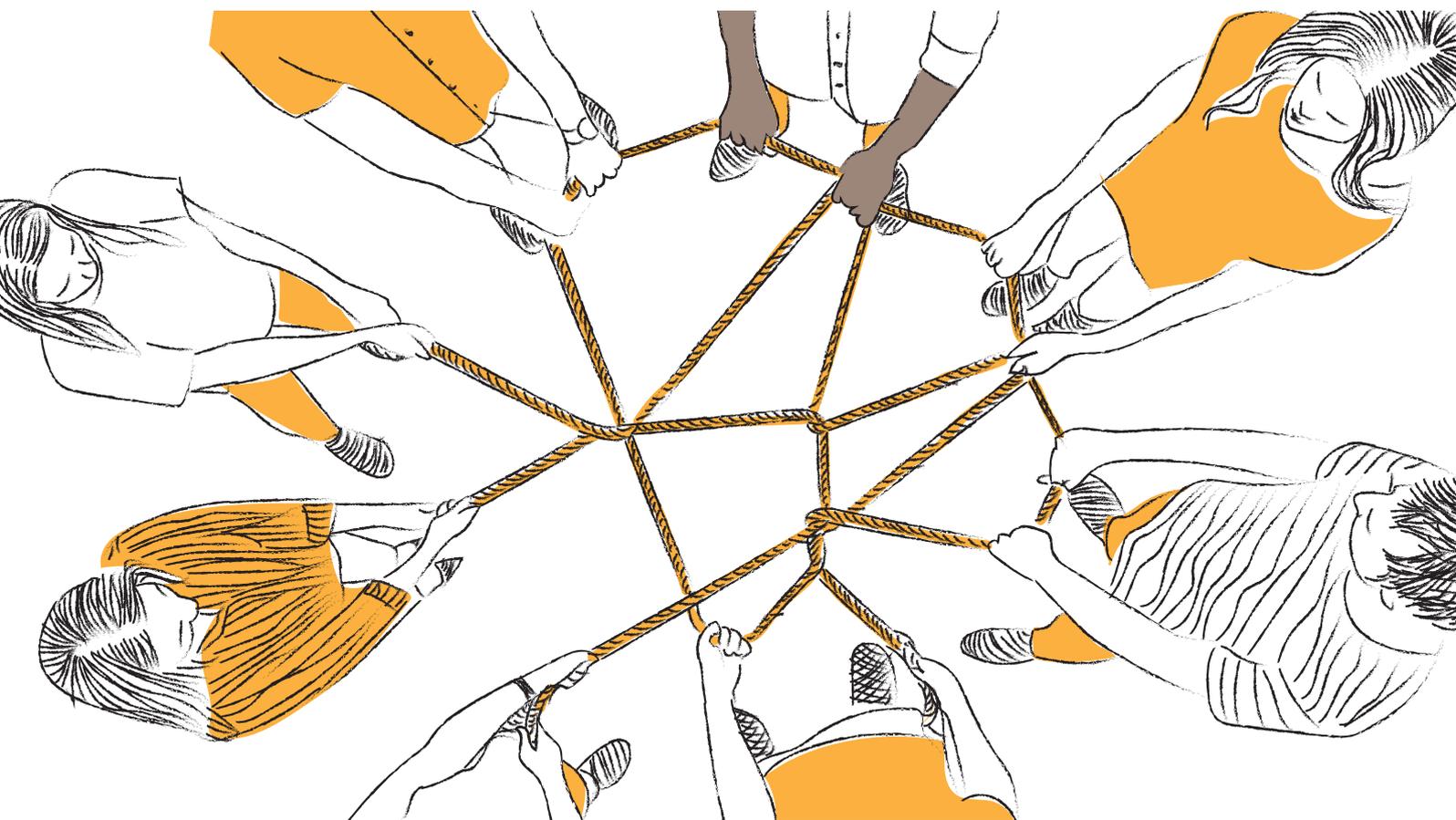


« Et si vous nous donniez la parole » – Tenir compte des savoirs d'expérience des personnes concernées

Bases et étapes de la participation des personnes concernées aux
mesures de prévention et de lutte contre la pauvreté



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur
Office fédéral des assurances sociales OFAS

Impressum

Groupe d'accompagnement

Fidanza Olivier, Guerry Sophie, Hebeisen André, Kneubühl Erika, Moors Anke, Scherrer Valérie, Sirmoglu Avji, Toflovska Lilly, Zeller Martin (modération)

Responsable du projet

Zbinden Mirjam, Plateforme nationale contre la pauvreté, Office fédéral des assurances sociales, gegenarmut@bsv.admin.ch

Auteurs

Müller de Menezes Rahel et Chiapparini Emanuela, Département Travail Social, Haute école spécialisée bernoise

Droits d'auteur

Office fédéral des assurances sociales, 3003 Berne

Mise en page

wps medienservice AG, 5210 Windisch

Commande gratuite

OFCL, Vente des publications fédérales, 3003 Berne, www.publicationsfederales.admin.ch, n° de commande : 318.871.F

Téléchargement sur

www.contre-la-pauvrete.ch/participation; disponible en français, en allemand et en italien

Franz.: 06.21 300 860489036

Avant-propos

La crise du coronavirus met en lumière la thématique de la pauvreté, et avec elle la crainte de ne plus pouvoir subvenir à ses besoins vitaux. Dans le même temps se posent des questions sur les origines et les conséquences de la pauvreté, ainsi que sur l'efficacité des mesures de prévention.

Le présent guide pratique vise à modifier l'angle d'approche de la pauvreté. Il ne s'agit pas de « parler des » personnes touchées ou menacées par la pauvreté, mais que celles-ci prennent la parole. Il convient de considérer les personnes touchées par la pauvreté comme des expert-e-s en la matière. En raison de leurs connaissances spécifiques et de leurs expériences personnelles, elles peuvent fournir de précieuses indications sur la conception et la mise en œuvre de mesures ou donner une impulsion pour en adopter de nouvelles. La participation des personnes concernées contribue à améliorer les mesures qui seront plus adaptées aux besoins individuels et ainsi plus efficaces.

Comment garantir la participation effective, sous quelles formes et quels sont les exemples à tirer de la pratique ? Pour répondre à ces questions, la Plateforme nationale contre la pauvreté a publié en 2020 un rapport de recherche intitulé « Modèles de participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté à la prévention et la lutte contre la pauvreté ». Les conclusions du rapport ont ensuite été traitées afin de pouvoir être mises en pratique à travers le présent guide. Élaboré par la Haute école spécialisée bernoise, ce guide est le fruit d'une participation très active de personnes ayant l'expérience de la pauvreté ainsi que de professionnel-le-s. Il s'adresse tant aux responsables et aux professionnel-le-s qu'aux personnes touchées ou menacées par la pauvreté qui s'intéressent aux processus participatifs.

Lors de la préparation du guide pratique, il est clairement ressorti que la participation requiert de toutes les personnes impliquées du temps, de l'ouverture, de la flexibilité et une disposition à apprendre, afin qu'une discussion puisse être menée d'égal à égal et que les préoccupations de l'ensemble des parties prenantes puissent être prises en compte. Et aujourd'hui à la fin des travaux, nous pouvons dire que les efforts en ont valu la peine. Le guide offre une base précieuse et claire pour tous ceux et celles qui veulent s'impliquer dans la conception et la mise en œuvre de projets participatifs. Nous souhaitons vous encourager à nous suivre sur cette voie.

Au nom du groupe de pilotage de la Plateforme nationale contre la pauvreté,

Astrid Wüthrich

Office fédéral des assurances sociales

Vice-directrice et responsable du domaine Famille, générations et société

Messages d'introduction

Lilly Tofilovska, *vice-présidente de l'association de personnes concernées « Association construire demain » et cofondatrice de l' « Association P.O.U.R. Neuch »*, Neuchâtel

Pour une meilleure vie, nous devons tous nous engager pour rendre possible l'impossible. Ça commence d'abord dans sa propre famille, puis son quartier (ex. : aider les personnes pour les commissions), sa ville, son canton et même au niveau fédéral.

Ce guide pratique issu de la Plateforme nationale contre la pauvreté nous motive à le mettre en œuvre en l'adaptant dans nos projets :

- Offrir un lieu d'accueil et d'échange pour les personnes en situation précaire et celles touchées par la pauvreté, les protéger, défendre les intérêts des personnes à l'aide sociale.
- Être à disposition pour les collectivités lors de réflexions sur les réformes de l'aide sociale ou sur son fonctionnement.
- Créer des événements visant les rassemblements, le mélange, la solidarité et la convivialité entre les personnes. Ensemble nous sommes plus forts et capables de faire bouger des montagnes.

Valérie Scherrer, *directrice des Services sociaux régionaux de la République et Canton du Jura*

La participation des personnes concernées est au cœur des processus d'accompagnement individuel du travailleur social. Les Services sociaux de la République et canton du Jura (SSRJU) aspirent à impliquer davantage les personnes concernées dans le développement, l'analyse, l'évaluation et la mise en œuvre de ses prestations. Le guide pratique décrit les étapes de la participation, et donne des outils et une méthodologie qui permettra aux SSRJU, aux responsables politiques et aux acteurs de terrain de mieux mettre en œuvre des processus participatifs et de réellement donner une place aux personnes concernées par l'aide sociale. En complément, le guide pratique pourra être partagé avec les personnes concernées afin qu'elles puissent mieux comprendre et revendiquer leur place dans les différents projets de réforme ou de développement en cours dans le canton du Jura.

Thomas Michel, *responsable du Département des affaires sociales de Bienne*

Les personnes touchées par la pauvreté sont tout à fait prêtes à donner leur son de cloche sur les aspects essentiels des services publics, de sorte qu'il en résulte des améliorations pour tout le monde. Et elles sont bien placées pour le faire. Ce qu'il faut, c'est être à l'écoute, prendre au sérieux leurs témoignages et avoir la volonté de mettre en œuvre au moins une partie de leurs revendications. Cela va bien au-delà de cocher quelques smileys dans des enquêtes de qualité. Ainsi, dans la gestion au quotidien, des aspects apparemment insignifiants peuvent devenir prioritaires et être réalisés. Reprendre et mettre en œuvre les idées de personnes directement concernées apporte beaucoup au quotidien. Les groupes cibles se sentent mieux reconnus et estimés, et ce gain de confiance bénéficie au personnel dans ses activités de conseil ou de service. S'engager dans des processus participatifs entraîne inévitablement une augmentation des points de friction. Mais il faut regarder les choses en face : pour des changements durables, il est indispensable de sortir de sa zone de confort. La participation favorise des attitudes plus conscientes également chez les collaborateurs et collaboratrices, et elle accroît la légitimité de ce que nous faisons ou non dans le cadre de nos mandats légaux. Il vaut la peine de s'aventurer dans cette direction. Essayez !

Avji Sirmoglu, *cofondatrice du café Internet Planet13, Bâle*

Derrière ce guide pratique se cache beaucoup de travail et de nombreux thèmes ont été abordés. Bien entendu, un travail n'est jamais complètement terminé. Il faut toujours remettre l'ouvrage sur le métier, toujours le compléter. Mon vœu, c'est que ce guide pratique puisse s'imposer comme un outil de référence pour de nombreux acteurs du domaine social et de la politique. Il peut aider les personnes touchées par la pauvreté en leur montrant comment mieux s'impliquer et se faire entendre. J'aurai le plaisir de le distribuer chez nous au café Internet Planet13 et dans notre sphère d'activité.

Table des matières

	Avant-propos	03
	Introduction	08
01	1^{re} partie : questions fondamentales	09
	Qu'entend-on par « pauvreté » et « risque de pauvreté » ?	09
	Qu'est-ce que la participation ?	10
	Dans quels domaines existe-t-il des possibilités de participation et quels sont leurs objectifs ?	11
	Quels sont les effets positifs de la participation ?	13
	Comment concevoir un processus de participation ?	14
	Quels sont les défis à relever dans les processus de participation ?	15
	Quelles sont les conditions d'une participation fructueuse ?	17
02	2^e partie : modèles de participation et exemples pratiques	18
	Modèle 1 : participation au développement (amélioration) des organisations prestataires de services	19
	Modèle 2 : participation à la formation initiale et à la formation continue des professionnel-le-s	22
	Modèle 3 : participation au développement (amélioration) des politiques sociales	23
	Modèle 4 : participation au débat public et politique / lobbying	26
	Modèle 5 : participation à des organismes d'entraide	31
	Modèle 6 : participation au développement de ressources pour la participation	34
03	3^e partie : étapes de la participation	37
	1^{re} étape : préciser le champ d'action de la participation	38
	2^e étape : préciser les conditions cadres de la participation	40
	3^e étape : définir les objectifs de la participation	41
	4^e étape : définir le profil et le rôle des participant-e-s	42
	5^e étape : définir les modalités de la participation	42
	6^e étape : atteindre et informer les personnes concernées, soutenir et valoriser leur participation	44
	7^e étape : utiliser des méthodes et outils de participation appropriés	45
	8^e étape : évaluer la participation	46
	9^e étape : conclure les processus de participation limités dans le temps	46

Introduction

La plateforme nationale contre la pauvreté (2019-2024) a pour but de renforcer la participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté aux mesures de prévention et de lutte contre cette problématique. Les personnes menacées ou touchées par la pauvreté apportent leur expérience dans les processus de participation, ce qui contribue à améliorer les mesures de prévention et de lutte contre la pauvreté, notamment par un gain de qualité, d'efficacité et d'économicité.

Ce guide pratique contribue à renforcer la participation en proposant une aide pour la planification, la mise en œuvre et l'évaluation de processus de participation. Il s'adresse aux personnes suivantes :

- Spécialistes de la prévention et de la lutte contre la pauvreté auprès des villes, des communes, des cantons, de la Confédération ou d'organisations privées (p. ex. assistant-e-s sociaux, spécialistes des domaines de l'intégration professionnelle ou de la formation), qui souhaitent encourager ou mettre en œuvre des processus de participation.
- Personnes ou groupes menacés ou touchés par la pauvreté qui souhaitent s'informer sur les processus de participation ou y prendre part.

Ce guide pratique est structuré en trois parties:

1. Questions fondamentales en lien avec la participation des personnes concernées aux mesures de prévention et de lutte contre la pauvreté (p. ex. clarification de la terminologie, effets positifs de la participation)
2. Présentation de six différents modèles de participation
3. Description des étapes concrètes de mise en œuvre de la participation.

Ce guide pratique a été élaboré en collaboration avec un groupe d'accompagnement composé de personnes touchées par la pauvreté et de professionnel-le-s.

L'étude « Modèles de participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté à la prévention et la lutte contre la pauvreté »¹ a servi de base de travail pour l'élaboration de ce guide pratique.

¹ Chiapparini Emanuela, Schuwey Claudia, Beyeler Michelle, Reynaud Caroline, Guerry Sophie, Blanchet Nathalie et Lucas Barbara (2020). Modèles de participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté à la prévention et la lutte contre la pauvreté. Aspects de la sécurité sociale. Rapport de recherche 7/20. Berne : Office fédéral des assurances sociales (OFAS).
À télécharger à l'adresse <https://www.contre-la-pauvrete.ch/participation>.

1^{re} partie : questions fondamentales

Cette partie du guide pratique apporte des réponses aux questions de base pour comprendre la problématique :

- Qu'entend-on par « pauvreté » et « risque de pauvreté » ?
- Qu'est-ce que la participation ?
- Dans quels domaines existe-t-il des possibilités de participation et quels sont leurs objectifs ?
- Quels sont les effets positifs de la participation ?
- Comment concevoir un processus de participation ?
- Quels sont les enjeux à relever dans les processus de participation ?
- Quelles sont les conditions d'une participation fructueuse ?

Ces explications initiales ont trait à la prévention et à la lutte contre la pauvreté et peuvent également être transposées à d'autres domaines.

Qu'entend-on par « pauvreté » et « risque de pauvreté » ?

Par « pauvreté » on entend souvent la pauvreté matérielle liée à un revenu insuffisant. Selon la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS), une personne est touchée par la pauvreté lorsque son revenu mensuel est inférieur au minimum vital social. Cela signifie que le revenu ne suffit pas à couvrir l'achat de biens et de services nécessaires pour mener une vie socialement intégrée.²

On parle de « risque de pauvreté » lorsque le revenu d'une personne est nettement inférieur au revenu moyen de l'ensemble de la population.

Cependant, être pauvre ne signifie pas seulement disposer d'un revenu insuffisant. On parle aussi de pauvreté quand une personne a nettement moins de perspectives que la moyenne de la population dans des domaines essentiels de l'existence, tels que le travail, la formation, le logement ou la participation à la vie sociale, culturelle et politique.

² INFRAS & PH Bern (2018). Programme national contre la pauvreté : résultats des projets soutenus relevant du champ d'action Chances de formation. Rapport de synthèse. Aspects de la sécurité sociale. Rapport de recherche n° 6/18. Berne : Office fédéral des assurances sociales.

Qu'est-ce que la participation ?

La notion de participation est utilisée de différentes façons. C'est pourquoi il est important de clarifier d'abord le sens qui lui est donné dans chaque processus participatif particulier. Dans ce guide pratique, elle s'entend comme suit :

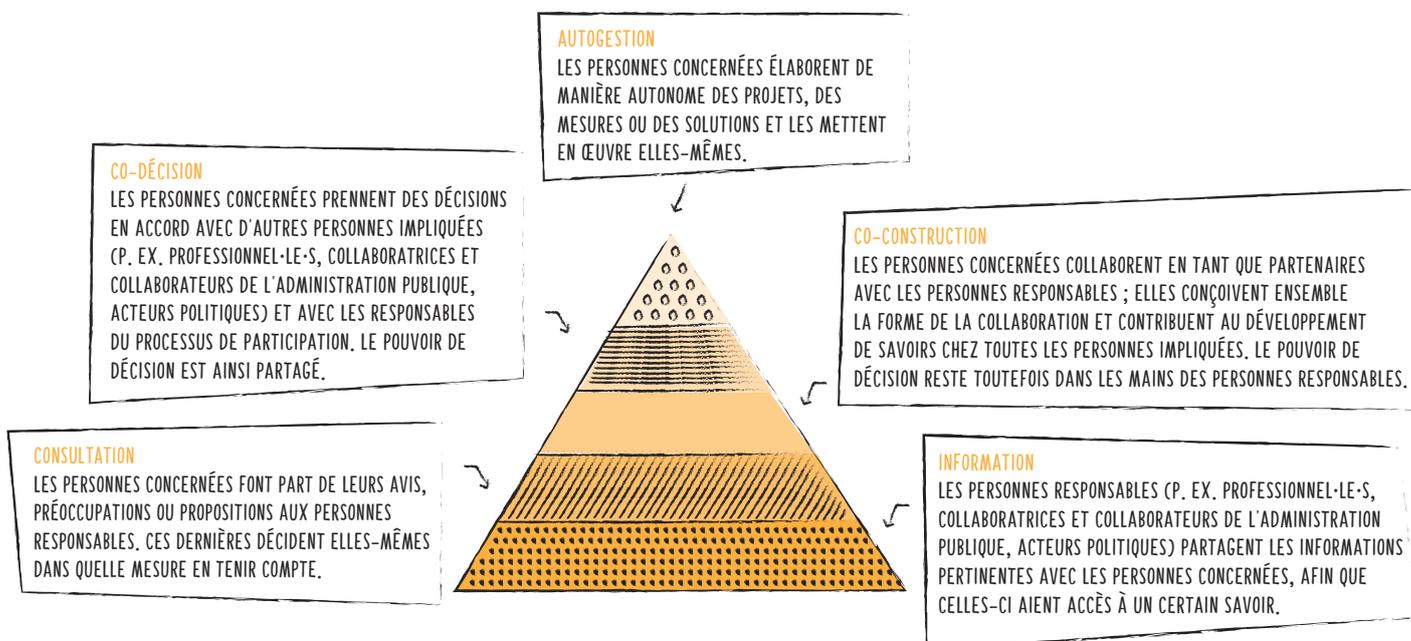
La participation de personnes menacées ou touchées par la pauvreté signifie qu'elles s'impliquent activement dans la recherche, le développement, la mise en œuvre et l'évaluation de mesures ou de solutions. Les personnes concernées y contribuent par leurs connaissances et leurs expériences. La participation peut être plus ou moins intense : selon la forme qu'elle prend, les personnes concernées peuvent donner leur avis, contribuer à développer des propositions ou participer aux prises de décisions.

La participation est une revendication qui se réfère aux droits humains, aux droits démocratiques et aux droits à l'autodétermination.³

L'intensité de la participation varie selon les processus de participation. Elle désigne le degré d'influence que peuvent avoir les personnes concernées sur les décisions. Elle dépend des conditions cadres et des objectifs du processus de participation. Plus l'intensité de la participation est élevée, plus le pouvoir est partagé. Il est important de définir l'intensité de la participation pour chaque processus mis en place.

³ Cette définition se base sur l'étude de Chiapparini et al. (2020). *Modèles de participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté à la prévention et la lutte contre la pauvreté. Rapport final. Téléchargement sur www.contre-la-pauvrete.ch*

La recherche scientifique distingue plusieurs **degrés d'intensité de la participation** :

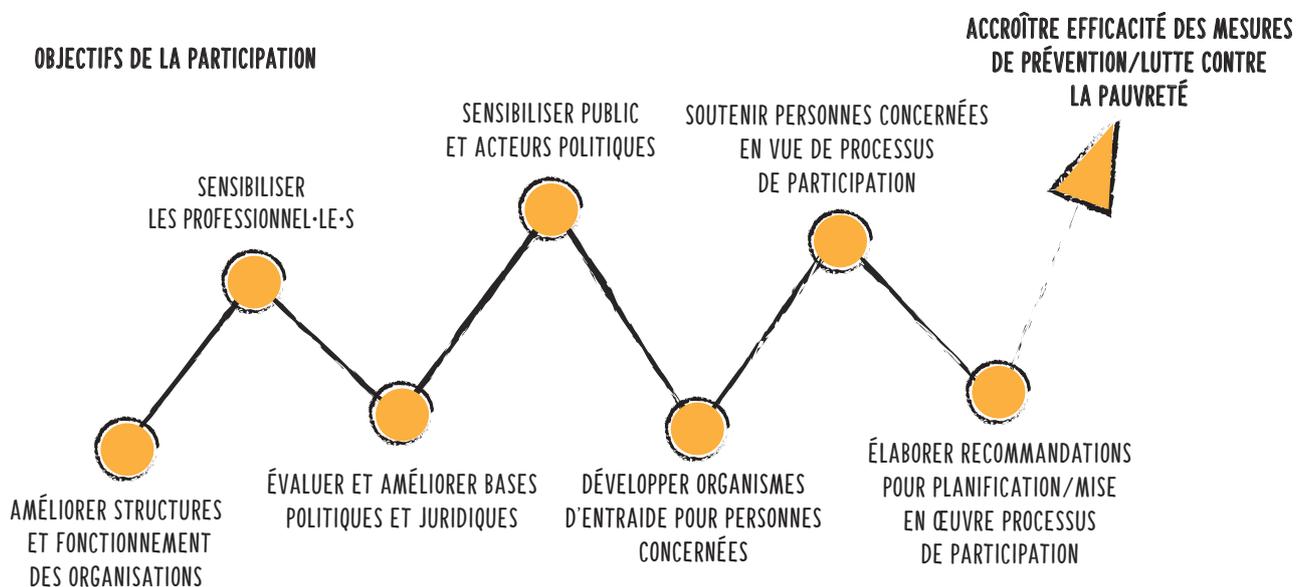


Les processus de participation peuvent relever de l'échelon local, régional, cantonal, national ou international, et être initiés par des organisations professionnelles, des administrations publiques, des associations de personnes concernées, des groupes d'entraide ou des hautes écoles.

Ce guide pratique met l'accent sur la participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté, autrement dit des personnes « concernées » par la problématique. Outre celles-ci, un processus de participation peut également impliquer d'autres publics, par exemple des professionnel-le-s, des acteurs politiques, des bénévoles ou des proches de personnes concernées. À chaque fois qu'il sera question ici des « personnes impliquées dans le processus de participation », cette expression désignera les personnes concernées et autres groupes associés.

Dans quels domaines existe-t-il des possibilités de participation et quels sont leurs objectifs ?

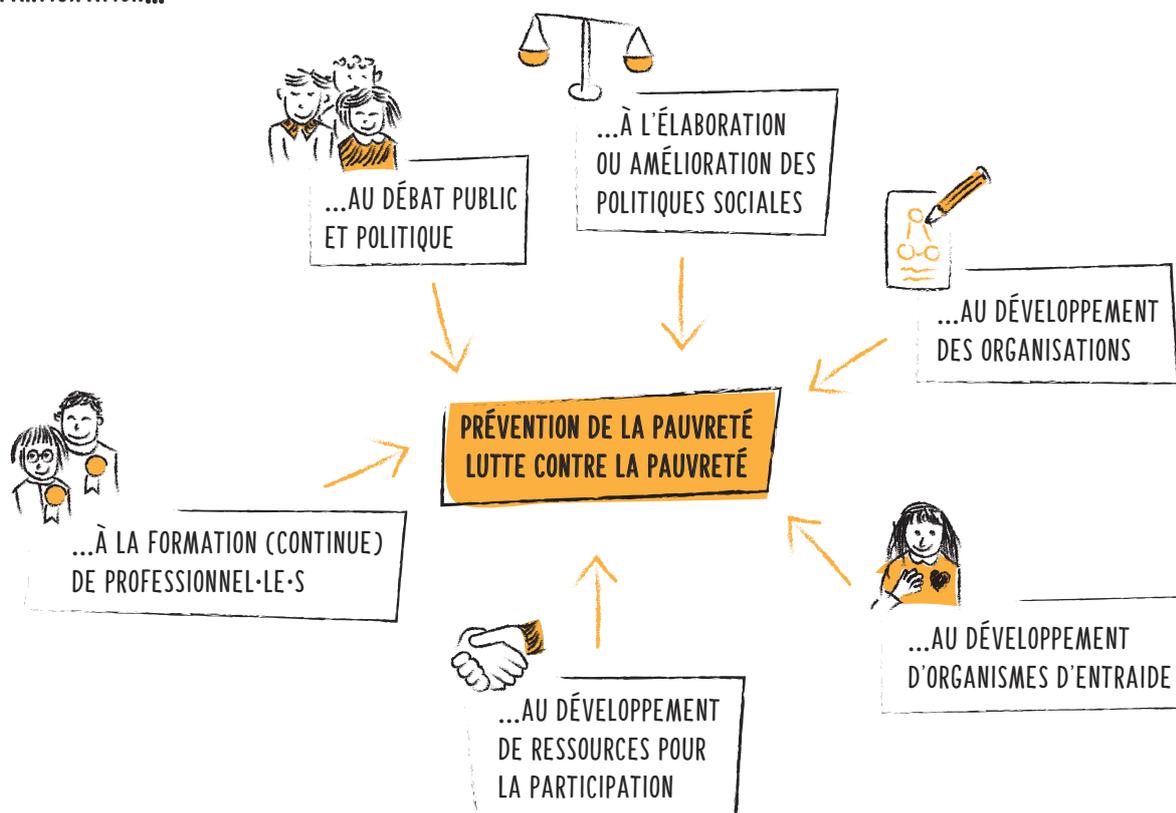
Une grande diversité de mesures et solutions peuvent être développées, mises en œuvre ou évaluées en collaboration avec des personnes concernées. La participation peut en effet être utilisée dans différents domaines avec des objectifs et des modalités distinctes.



L'étude dédiée aux modèles de participation donne une vue d'ensemble des possibilités de participation actuellement offertes aux personnes menacées ou touchées par la pauvreté en Suisse et dans d'autres pays. Des processus participatifs ont été identifiés dans **six domaines d'intervention**, dans lesquels des objectifs différents sont poursuivis :

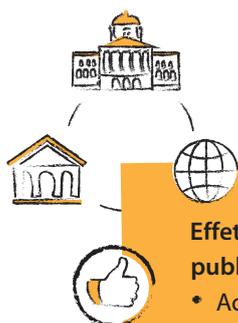
- **Développement ou amélioration des organisations**, pour que la qualité, l'efficacité et l'économicité des offres puissent être améliorées, p. ex. en facilitant l'accès des personnes concernées aux prestations
- **Participation à la formation et à la formation continue de professionnel-le-s**, p. ex. dans les Hautes écoles de travail social, pour que les spécialistes soient mieux formés à la problématique de la pauvreté
- **Élaboration ou amélioration des politiques sociales**, p. ex. des lois, des programmes politiques ou des rapports sur la pauvreté, en intégrant les connaissances et expériences des personnes concernées
- **Participation au débat public et politique / lobbying**, p. ex. lors de conférences ou de prises de position, pour sensibiliser le public et les acteurs politiques au problème de la pauvreté ou influencer l'opinion publique et les décisions politiques
- **Création ou développement d'organismes d'entraide**, afin que les personnes concernées puissent mieux se soutenir mutuellement et renforcer leurs compétences
- **Développement de ressources pour la participation** (p. ex. guide pratique sur la participation) ou renforcement des compétences des personnes concernées en vue de leur participation, pour créer des conditions favorables aux processus de participation

PARTICIPATION...



Quels sont les effets positifs de la participation ?

La pratique montre qu'une participation accrue des personnes menacées ou touchées par la pauvreté entraîne une série d'effets positifs, lorsque les conditions nécessaires aux processus de participation sont réunies. Des effets positifs peuvent se manifester dans les organisations spécialisées, dans l'administration publique, dans le monde politique, chez les personnes concernées et dans la société. Ces effets varient en fonction du domaine dans lequel la participation est appliquée et de la manière dont celle-ci est conçue. Ils peuvent se manifester à différents niveaux, qui sont décrits ci-dessous.



Effets positifs sur les organisations spécialisées, les administrations publiques et le monde politique :

- Accès direct aux savoirs, à l'expérience et aux points de vue des personnes concernées et sensibilité accrue à la thématique de la pauvreté
- Compréhension mutuelle et prévention des malentendus entre les personnes concernées et les autres acteurs impliqués
- Mise en évidence des « angles morts » dans la vision des professionnel-le-s ou des acteurs politiques
- Communication et collaboration renforcées entre les personnes concernées et les différents acteurs, organisations spécialisées ou administrations publiques.



Effets positifs sur les personnes menacées ou touchées par la pauvreté :

- Accès aux informations et acquisition de connaissances
- Développement et utilisation de compétences
- Sentiment d'être respecté, compris et sentiment d'appartenance
- Prise de responsabilité et utilisation de marges de manœuvre
- Renforcement de l'estime de soi et de l'autonomie
- Amélioration de l'intégration sociale
- Meilleure compréhension de l'action des professionnel-le-s.



Effets positifs sur la société :

- Amélioration de l'efficacité de la prévention et de la lutte contre la pauvreté
- Lutte contre les préjugés
- Renforcement de la cohésion sociale.

Comment concevoir un processus de participation ?

Il convient de choisir une forme de participation appropriée pour chaque processus de participation. Il est important de clarifier cette forme dès le départ avec toutes les personnes impliquées. Les processus de participation se différencient notamment par leur **durée**.



Participation temporaire : les personnes concernées participent à des projets limités dans le temps ou à des organes qui ont été mis sur pied pour une certaine durée.



Participation permanente : les personnes concernées peuvent siéger en tant que membre permanent d'un organe ou avoir un emploi fixe au sein d'une organisation ou d'une administration.

Il est également possible de catégoriser les processus de participation en termes de **responsabilité** :



Approche descendante (top-down) : l'administration publique, les organes étatiques, les organisations spécialisées, etc. sont les principaux responsables du processus de participation et fixent certaines conditions cadres (p. ex. thèmes, délais, processus). La latitude laissée aux personnes concernées peut varier fortement. Les processus top-down peuvent selon les cas être mis en œuvre assez rapidement. Cependant, une marge de manœuvre trop étroite peut aussi décourager les personnes concernées de s'engager.

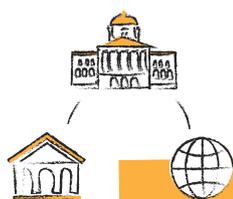


Approche ascendante (bottom-up) : les personnes ou groupes concernés prennent l'initiative et sont responsables du processus de participation. Ils posent eux-mêmes les conditions cadres et chaque personne participe à la résolution des problèmes et à la prise de décision. Les initiatives bottom-up suscitent généralement une forte motivation chez les participant-e-s. Elles souffrent malheureusement souvent d'un manque de ressources temporelles, financières ou humaines.

Ces deux approches peuvent être complémentaires. On parle alors d'une approche « descendante et ascendante ». C'est par exemple le cas lors d'un processus de participation initié par une administration et qui permet une collaboration avec les membres d'une association de personnes concernées.

Quels sont les enjeux à relever dans les processus de participation ?

On sait par des recherches menées à ce sujet et par les expériences faites sur le terrain que la participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté peut se heurter à certaines difficultés.



Défis à relever par les organisations spécialisées et les administrations publiques :

- Manque de ressources temporelles
- Connaissances insuffisantes, voire inexistantes sur les processus de participation
- Résistance au changement
- Rapports de pouvoir rendant difficile l'établissement d'une relation d'égal à égal avec les personnes concernées
- Préjugés à l'encontre des personnes menacées ou touchées par la pauvreté
- Crainte que les attentes des personnes concernées ne puissent pas être satisfaites.



Défis à relever par les personnes menacées ou touchées par la pauvreté et par les organisations d'entraide :

- Manque de ressources temporelles et financières, manque d'infrastructures
- Connaissances insuffisantes, voire inexistantes sur les processus de participation
- Peu d'occasions de collaborer avec des acteurs influents de l'action sociale
- Obstacles à l'action collective, p. ex. en raison de la peur de la stigmatisation et de la diversité des situations personnelles
- Doute qu'un engagement personnel puisse avoir de l'effet
- Expériences négatives faites avec des organisations spécialisées ou des administrations publiques
- Sentiment de honte ou faible estime de soi engendrés par la situation de pauvreté.

Obstacles susceptibles de compromettre les processus de participation

- Responsabilités et rôles peu clairs
- Objectifs peu clairs et/ou attentes irréalistes envers le processus de participation
- Planification insuffisante
- Manque de ressources temporelles, humaines et financières
- Manque de flexibilité
- Difficultés de collaboration entre les groupes de personnes impliqués, p. ex. à cause de problèmes de communication
- Compétences insuffisantes pour piloter des processus de participation.

Risques à prendre en compte lors des processus de participation

- Risque d'instrumentalisation : les personnes concernées ne sont impliquées qu'en apparence et uniquement pour permettre à une organisation ou à une administration publique de se présenter sous un jour favorable.
- Risque de déception : lorsque les résultats d'un processus de participation ne sont pas pris en considération, ou ne le sont que partiellement (p. ex. les propositions émises ne sont pas suivies), cela peut engendrer de la frustration chez les personnes concernées.
- Exclusion de certains groupes de personnes concernées : si seules les personnes qui possèdent le plus de compétences par rapport à un projet sont impliquées, les connaissances et les opinions des autres personnes concernées risquent d'être insuffisamment prises en compte.

Quelles sont les conditions d'une participation fructueuse ?

Pour que les processus de participation atteignent les résultats escomptés, il convient de créer des conditions favorables. Les ressources temporelles et financières doivent notamment être disponibles en suffisance, ainsi que des connaissances sur la planification, le déroulement et l'évaluation de tels processus.

Chaque processus participatif a sa propre histoire, vise des objectifs spécifiques et s'adresse à un public précis. Il faut donc déterminer dans chaque cas quelles conditions sont particulièrement pertinentes. Si certaines conditions importantes ne sont pas remplies, le processus de participation peut ne pas donner les résultats escomptés.



Conditions à remplir par les organisations spécialisées et les administrations publiques, ainsi que par leurs collaboratrices et collaborateurs :

- Ressources financières, temporelles et humaines suffisantes
- Soutien des processus de participation par les responsables hiérarchiques et/ou des acteurs politiques
- Intérêt à apprendre « de l'autre côté » et à envisager des changements
- Définition claire des caractéristiques principales du processus de participation (p. ex. objectifs, intensité et forme de la participation)
- Capacité à communiquer sur un pied d'égalité avec les personnes concernées et à utiliser un langage facile à comprendre
- Capacité à soutenir la participation des personnes concernées (p. ex. en créant une atmosphère qui inspire la confiance, en recourant à un mentorat ou à une animation externe)
- Ouverture à remettre en question ses propres représentations ou préjugés.



Conditions à remplir par les organisations de personnes concernées et par les personnes menacées ou touchées par la pauvreté elles-mêmes :

- Ressources financières suffisantes (p. ex. des impulsions financières pour la mise en place et le maintien d'organisations de personnes concernées)
- Reconnaissance de la valeur des expériences personnelles de la pauvreté
- Disposition et capacité à réfléchir sur son expérience personnelle de la pauvreté et à la faire valoir dans le processus de participation
- Ouverture à découvrir d'autres points de vue
- Disposition à négocier en permanence la collaboration
- Volonté de renforcer ses propres compétences si nécessaire (p. ex. capacité à s'exprimer et compétences dans le domaine des médias).

2^e partie : modèles de participation et exemples pratiques

L'étude dédiée aux modèles de participation décrit six modèles, actuellement mis en œuvre en Suisse ou à l'étranger, qui visent à intégrer les personnes concernées à la prévention et la lutte contre la pauvreté.

Comme le montre le résumé ci-après, les six modèles se rapportent à différents domaines tels que le développement d'organisations prestataires de services (modèle 1) ou la participation au débat public (modèle 4).

En pratique, chaque modèle peut être appliqué de différentes manières : par exemple, les personnes concernées peuvent participer de façon temporaire ou permanente. Par conséquent, chaque modèle se décline en deux ou trois variantes de mise en œuvre.

L'étude portant sur les modèles de participation décrit de manière détaillée les variantes qui, du point de vue du groupe d'accompagnement de l'étude, se prêtent particulièrement bien à la mise en œuvre au niveau des administrations communales et cantonales et des organisations spécialisées en Suisse. Ces variantes, figurant en gras ci-dessous, sont décrites plus en détail que les autres dans ce guide.

Vue d'ensemble des modèles de participation



MODÈLE 1

Participation au développement (amélioration) des organisations prestataires de services



MODÈLE 2

Participation à la formation initiale et à la formation continue des professionnel-le-s



MODÈLE 3

Participation au développement (amélioration) des politiques sociales



MODÈLE 4

Participation au débat public et politique / lobbying



MODÈLE 5

Participation à des organismes d'entraide



MODÈLE 6

Participation au développement de ressources pour la participation



Modèle 1 : participation au développement (amélioration) des organisations prestataires de services

Dans ce modèle, les personnes menacées ou touchées par la pauvreté participent au développement ou à l'amélioration d'organisations privées ou publiques telles que des services sociaux et des centres de conseils. L'objectif est d'améliorer les prestations et les pratiques des professionnel-le-s, notamment pour les adapter davantage aux besoins des personnes concernées.

En pratique, ce modèle se décline en trois variantes :



Modèle 1.1

Organes temporaires



Modèle 1.2

Organes permanents



Modèle 1.3

Emplois fixes
ou temporaires



Modèle 1.1 : organes temporaires de développement d'organisations prestataires de services

Différents services sociaux, centres sociaux ou associations, privés ou publics, ont mis sur pied en Suisse des commissions temporaires ou des ateliers avec des personnes concernées dans le but de développer l'offre de leur organisation. Menacées ou touchées par la pauvreté, les personnes concernées ont la possibilité d'exprimer leurs intérêts et leurs besoins, de formuler des demandes ou de proposer des améliorations.

Responsabilité du projet

Les organisations, publiques comme privées, telles que les services sociaux, les centres de conseils ou les offices régionaux de placement (ORP) sont porteuses du projet selon une approche descendante (top-down).

Intensité de la participation

- **Consultation** : les personnes concernées font part de leurs avis, préoccupations ou propositions.
- **Co-construction** : les personnes concernées collaborent en tant que partenaires avec les personnes responsables.

Objectif de la participation

Élaborer des propositions d'amélioration pour le développement d'organisations prestataires de services

Échelon géographique

- **Local / communal** : p. ex. « Gemeinsam-Ensemble » du Département des affaires sociales de la ville de Bienne
- **Régional / cantonal** : p. ex. projet de l'association Artias avec des groupes de travail constitués de bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale de tous les cantons romands

Conditions spécifiques requises

- Créer une atmosphère de confiance afin que les personnes concernées osent s'exprimer de façon critique ; éventuellement garantir la confidentialité
- Confier l'animation des séances à une personne externe neutre

Effets potentiels sur les organisations

- Amélioration des structures et des processus, par exemple par une confiance accrue entre les professionnel-le-s et les personnes concernées, une meilleure compréhension des problèmes par les professionnel-le-s, et la mise en évidence de pratiques inadéquates.

Risques et défis potentiels lors de la mise en œuvre

- Exclusion de certaines personnes concernées, de leurs avis et de leurs expériences (p. ex. seules les personnes qui émettent peu de critiques sont sélectionnées)
- Risque que les personnes concernées ne soient impliquées qu'en apparence, par exemple pour permettre à une organisation de se présenter sous un jour favorable



« Gemeinsam-Ensemble » du Département des affaires sociales de la ville de Bienne

En 2019, cinq ateliers avec des bénéficiaires de l'aide sociale et des professionnel-le-s des services sociaux ont eu lieu dans le cadre du projet « Gemeinsam-Ensemble » du Département des affaires sociales de la ville de Bienne. Sous la direction d'un animateur externe, des propositions ont été développées pour améliorer la procédure d'inscription à l'aide sociale et l'aménagement spatial de la réception. Le projet a été réitéré en 2020. Les participant-e-s ont alors élaboré des propositions en vue de soutenir l'entraide entre bénéficiaires de l'aide sociale. En 2021, un guide contenant des conseils pour aider les bénéficiaires de l'aide sociale au quotidien, ainsi que des questions pour la section FAQ (foire aux questions) du site Internet des services sociaux seront rédigés.

« Je voulais donner la parole aux personnes concernées et savoir, de leur point de vue, quels changements réalisables pourraient améliorer la collaboration entre les services sociaux et les bénéficiaires de l'aide sociale. »

Thomas Michel, responsable du Département des affaires sociales de la ville de Bienne



Clavel, Emilie (2020).
« Die Betroffenen beeinflussen die Prioritäten des Managements ». *Zeitschrift für Sozialhilfe*, 2, pp. 18-19.



Modèle 1.2 : organes permanents de développement d'organisations prestataires de services

Cette variante propose de faire participer des personnes concernées (p. ex. des usager-ère-s des domaines du social et de la santé) en tant que membres d'organes permanents. On trouve des exemples de ce type de configuration en Suisse comme à l'étranger. Dans certains pays, de tels organes permanents sont inscrits dans la loi. En France par exemple, les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), qui est comparable à l'aide sociale en Suisse, doivent être impliqués lorsque des modifications sont prévues au niveau des prestations.



« Kundenkonferenz der Sozialhilfe Basel-Stadt » (conférence des bénéficiaires de l'aide sociale du canton de Bâle-Ville)

En Suisse, le canton de Bâle-Ville organise trois fois par an depuis 2004 la conférence des bénéficiaires de l'aide sociale. Les participant·e·s sont des personnes touchées par la pauvreté, des collaboratrices et collaborateurs de l'aide sociale du canton de Bâle-Ville ainsi que des collaboratrices et collaborateurs d'autres organisations spécialisées de la région de Bâle. Les objectifs et les thèmes des rencontres sont définis à l'avance par les participant·e·s (p. ex. élaboration de fiches d'information sur l'aide sociale, discussion sur le montant de la franchise sur le revenu dans l'aide sociale). Sur la base des propositions et des avis exprimés, l'aide sociale du canton de Bâle-Ville initie dans la mesure du possible des améliorations concrètes.

« C'est très utile de parler les uns avec les autres. Il y a toujours des questions pratiques sur les processus de l'aide sociale. Il n'était pas évident notamment de savoir si les bénéficiaires de l'aide sociale devaient, pendant le confinement du printemps 2020, continuer à envoyer des dossiers de candidature. Les questions de ce type sont traitées dans les conférences des bénéficiaires, nous permettant, dans la mesure du possible, de procéder à des améliorations. »

Markus Christen s'exprime sur son engagement dans le cadre de cette conférence



Modèle 1.3 : emplois fixes ou temporaires pour le développement d'organisations prestataires de services

Une autre possibilité de faire participer les personnes menacées ou touchées par la pauvreté consiste à les engager dans des organisations spécialisées ou des administrations publiques, dans le cadre d'un emploi fixe ou temporaire. En principe, les personnes concernées sont formées ou préparées spécifiquement pour les activités qu'elles accomplissent. On trouve des exemples de cette approche en Belgique et en Finlande, mais pas en Suisse pour l'instant.



Formation et emploi des expert·e·s du vécu en Belgique

En Belgique, des personnes ayant connu la pauvreté sont employées comme « expert·e·s du vécu » dans différentes organisations de services ou administrations publiques. Elles jouent ainsi un rôle d'intermédiaire entre les professionnel·le·s et d'autres personnes touchées par la pauvreté. L'objectif est que les professionnel·le·s comprennent mieux la problématique de la pauvreté et adaptent davantage leurs offres aux besoins des personnes concernées, par exemple en transmettant des informations dans un langage facile à comprendre ou en facilitant l'accès aux services.

Le service public d'intégration sociale belge décrit la méthodologie des expert·e·s du vécu de la manière suivante :

« Les experts du vécu sont des personnes qui ont une expérience de la pauvreté et de l'exclusion sociale, et qui la mettent en œuvre pour améliorer l'accessibilité des services. C'est pourquoi des experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale sont intégrés dans différents services publics. »



www.mi-is.be/fr/themes/experts-du-vecu



Modèle 2 : participation à la formation initiale et à la formation continue des professionnel·le·s

Alors que le modèle 1 aborde le développement des organisations, le modèle 2 se concentre sur la participation des personnes touchées par la pauvreté (souvent des bénéficiaires de l'aide sociale) à la formation initiale et continue des professionnel·le·s. Les personnes concernées apportent leurs connaissances et expériences dans l'enseignement, le développement de programmes d'études, l'évaluation des étudiant·e·s et dans la recherche.

L'objectif est de permettre aux professionnel·le·s de mieux comprendre les questions de pauvreté et d'améliorer leurs pratiques, par exemple en se concentrant davantage sur les besoins des personnes concernées.

La responsabilité de mise en œuvre de ce modèle incombe aux hautes écoles ou à des réseaux regroupant des hautes écoles et des organisations spécialisées actives dans le domaine de la prévention et de la lutte contre la pauvreté. La mise en œuvre repose sur une approche descendante (top-down).

En Suisse, les personnes touchées par la pauvreté ont jusqu'à présent participé avant tout de manière temporaire à la formation et au perfectionnement des professionnel·le·s du travail social. Cependant, il est aussi envisageable que les personnes concernées participent sur un plus long terme à des réseaux ou dans les hautes écoles. Le collectif « SOIF de connaissances » en France en est un exemple.



P.ex. La participation des personnes concernées à la Haute école de travail social de Fribourg

Au cours des années académiques 2018-2019 et 2020-2021, la Haute école de travail social de Fribourg a réalisé un projet pilote : huit bénéficiaires de l'aide sociale ont été engagé·e·s comme intervenant·e·s pour tout un semestre.

Ces personnes avaient pour mission de transmettre leurs savoirs d'expérience aux étudiant·e·s et de développer avec eux des propositions d'amélioration pour la pratique professionnelle.

Les étudiant·e·s ont donné les retours suivants concernant ce projet pilote :

« Nous avons déjà appris durant nos études que nous devons faire preuve d'empathie, mais ce module (donc ce cours) nous a fait aller plus loin jusqu'à vraiment comprendre ce que ça veut dire. »

« Les échanges avec les intervenant·e·s (c'est-à-dire les personnes concernées) nous ont montré que ces personnes ont des connaissances à partager et qu'elles sont vraiment les expertes de leur situation. »



Guerry, Sophie ;
Reynaud, Caroline & Donzallaz,
Karine (2020). « Quand des
personnes au bénéfice de
l'aide sociale participent à la
formation des étudiants ». *Zeitschrift für Sozialhilfe*,
2, pp. 20-22.



Modèle 3 : participation au développement (amélioration) des politiques sociales

D'après ce modèle, les personnes menacées ou touchées par la pauvreté participent à l'élaboration ou à l'amélioration de bases politiques et juridiques telles que des articles de loi dans le domaine de l'aide sociale, des rapports sur la pauvreté à l'échelon national ou encore des stratégies politiques et des programmes.

Les objectifs sont les suivants : que les bases (juridiques ou politiques) soient davantage axées sur les besoins des personnes concernées ; que les personnes concernées puissent (mieux) exercer leurs droits ; que des mesures plus efficaces de lutte et de prévention de la pauvreté soient développées.

En pratique, ce modèle se décline en deux variantes :



Modèle 3.1

Organes temporaires



Modèle 3.2

Organes permanents



Modèle 3.1 : organes temporaires de développement des politiques sociales

En France et en Belgique par exemple, il existe de nombreux projets au sein desquels des personnes menacées ou touchées par la pauvreté participent à des commissions temporaires pour élaborer ou améliorer des bases politiques ou juridiques. Ce modèle pourrait être appliqué en Suisse, à l'échelon communal notamment.

Responsabilité du projet

Décideurs et décideuses étatiques tels que des gouvernements cantonaux ou communaux ou des administrations publiques, d'après l'approche descendante (top-down)

Intensité de la participation

- **Consultation** : les personnes concernées font part de leurs avis, préoccupations ou propositions.
- **Co-construction** : les personnes concernées collaborent en tant que partenaires avec les personnes responsables, mais ne disposent d'aucun pouvoir de décision.
- **Co-décision** : les personnes concernées prennent des décisions en accord avec d'autres participant-e-s et avec les responsables (pouvoir de décision partagé).

Objectif de la participation

Élaboration, amélioration ou évaluation de bases politiques et juridiques telles que des lois relatives à l'aide sociale, des rapports sur la pauvreté et des programmes politiques de prévention de la pauvreté.

Échelon géographique

- **Local / communal** : p. ex. ateliers en Grande-Bretagne dans le cadre du projet « Get Heard » de lutte contre la pauvreté
- **Régional / cantonal** : p. ex. commission chargée de la révision de la loi sur l'aide sociale dans le canton de Genève
- **National** : p. ex. groupes de travail dans le cadre du Conseil national des politiques et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) en France

Conditions spécifiques requises

- Intégration du processus de participation à une démarche ou une stratégie politique, pour que les résultats du processus de participation soient pris en compte

Effets potentiels sur la politique et la législation

- Des mesures politiques ou des bases juridiques plus adaptées aux besoins des personnes concernées
- Une modification du contenu des politiques grâce à l'intégration des personnes concernées, p. ex. en thématisant de nouvelles manières de combattre et prévenir la pauvreté
- Renforcement de la légitimité des politiques publiques

Risques et défis potentiels lors de la mise en œuvre

- Crainte du côté des professionnel-le-s et des acteurs politiques d'avoir moins d'influence dans l'élaboration de mesures politiques
- Doute sur la capacité d'un organe de quelques personnes concernées de représenter les opinions et les demandes de toutes les personnes concernées

P.ex. Ateliers dans le cadre du projet « Get Heard »

Un groupement d'organisations spécialisées en Grande-Bretagne a lancé le projet « Get Heard » en collaboration avec le département du ministère du travail et des retraites. Au total, 145 ateliers impliquant des personnes concernées ont eu lieu dans le cadre du projet entre 2004 et 2005. L'objectif était de découvrir le point de vue de ces personnes sur la politique gouvernementale de lutte contre la pauvreté. Parmi les principaux résultats des ateliers, on peut mentionner que les prestations doivent être conçues de manière plus efficace et que les personnes concernées doivent être davantage impliquées. Les résultats ont été repris dans le plan d'action national de lutte contre la pauvreté.

Extrait du rapport du projet « Get Heard » :

« Le projet a montré que les personnes en situation de pauvreté qui s'expriment peuvent influencer sur les politiques, prendre confiance en elles et prendre conscience que leurs voix sont entendues. »

i Oxfam (2008) *Faites-vous entendre !*
Les britanniques les plus pauvres donnent leur avis sur la politique gouvernementale.



Modèle 3.2 : organes permanents de développement (amélioration) de politiques sociales

Pour élaborer des bases politiques ou juridiques dans le domaine de la prévention et lutte contre la pauvreté, il est aussi possible de mettre sur pied des organes permanents. Cette approche est utilisée par exemple au Canada ou en France, où ce type de commissions est prescrit par la loi.



Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale au Canada

Le gouvernement du Québec (Canada) a mis en place le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CCLP). Celui-ci est composé de personnes touchées par la pauvreté et de représentant-e-s de différentes organisations de lutte contre la pauvreté. Ses tâches consistent à formuler des propositions, des demandes et des opinions et ainsi à conseiller le ministère compétent dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de mesures dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Dans le rapport d'activité, l'importance de ce comité est décrite comme suit :

« La participation des personnes elles-mêmes touchées par la pauvreté et l'exclusion apparaît essentielle : leur parole et leur vécu peuvent contribuer à la mise en œuvre d'approches plus cohérentes qui tiennent compte de leur statut de citoyennes et de citoyens à part entière. »



cclp (2019).
Rapport d'activité 2018-2019,
www.cclp.gouv.qc.ca



Modèle 4 : participation au débat public et politique / lobbying

Par le biais de prises de position ou de déclarations dans le débat public et politique, les personnes menacées ou touchées par la pauvreté peuvent sensibiliser la collectivité et les acteurs politiques à la thématique de la pauvreté, défendre leurs intérêts et influencer les décisions.

En pratique, ce modèle se décline en trois variantes :



Modèle 4.1

Organisations permanentes de défense des intérêts des personnes concernées



Modèle 4.2

Organes permanents



Modèle 4.3

Organes temporaires



Modèle 4.1 : organisations permanentes de défense des intérêts des personnes concernées

Il existe en Suisse et à l'étranger différentes organisations permanentes de défense des intérêts des personnes menacées ou touchées par la pauvreté, qui sont surtout actives aux échelons régional et national. ATD Quart Monde, Liste 13 gegen Armut und Ausgrenzung ou le Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen (KABBA) en sont quelques exemples.

Responsabilité du projet

Les groupes ou les organisations de personnes concernées prennent l'initiative et assument la responsabilité du projet selon l'approche ascendante (bottom-up).

Intensité de la participation

- Autogestion : les groupes ou organisations de personnes concernées développent et réalisent des activités de manière autonome (par ex. pétitions ou prises de position écrites).

Objectifs de la participation

- Sensibiliser le public et les acteurs politiques, par exemple en intervenant lors de conférences
- Influencer l'opinion publique et le débat politique, par exemple à travers des prises de position écrites

Échelon géographique

- **Régional / cantonal** : p. ex. Liste 13 gegen Armut und Ausgrenzung à Bâle
- **National / international** : p. ex. ATD Quart Monde

Conditions spécifiques requises

- Encourager l'engagement : les organisations de personnes concernées prennent en charge les frais et privilégient les contacts directs par exemple
- Structure organisationnelle horizontale et prise de décisions par consensus

Effets potentiels

- Sensibilisation du public et des acteurs politiques à la thématique de la pauvreté et aux préoccupations des personnes concernées
- Influence sur le débat public et politique au sujet de la pauvreté
- Prise de conscience accrue chez les personnes concernées de leurs possibilités d'action
- Renforcement de la confiance en soi des personnes concernées lorsque leurs expériences sont utilisées de manière constructive

Risques et défis potentiels lors de la mise en œuvre

- Visibilité insuffisante des groupes de personnes concernées dans l'espace public, par exemple s'ils ne sont pas encore aussi bien établis que d'autres groupes de défense d'intérêts
- Connaissances limitées des personnes concernées en matière de stratégies de relations publiques ou d'influence
- Manque de ressources financières ou humaines pour la pérennisation d'organisations ou de groupes de personnes concernées

P.ex.

Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen (KABBA)

KABBA a été fondé en 2005 par des personnes sans emploi et touchées par la pauvreté. Il s'agit d'une association politiquement indépendante qui représente les intérêts de ces personnes vis-à-vis des milieux politiques et des autorités. L'association s'engage en faveur du renforcement des droits de participation des personnes concernées (les bénéficiaires de l'aide sociale notamment) et exige que la pauvreté soit combattue, par exemple par l'augmentation du minimum vital, des prestations complémentaires pour les familles et des salaires minimums. KABBA représente les intérêts des personnes concernées et gère le café Internet Power-Point, qui propose un accès informatique et un soutien, par exemple dans la recherche d'un logement.

« KABBA s'engage pour les intérêts et les droits des personnes touchées par la pauvreté, en collaboration avec d'autres organisations et des hommes et femmes politiques. Nous demandons, par exemple, la création d'un centre d'information auprès duquel les personnes touchées par la pauvreté puissent s'informer sur les services et les offres. Car le meilleur programme au monde ne servira à rien si les personnes concernées n'en savent rien. »

Peter Näf, président de KABBA

 www.kabba.ch



Modèle 4.2 : organes permanents de participation au débat public et politique

Les personnes menacées ou touchées par la pauvreté peuvent gagner en influence dans l'espace public et politique et défendre leurs intérêts non seulement par des organisations autonomes, mais aussi par leur représentation dans des organes permanents. Ceux-ci intègrent, en plus des personnes concernées, d'autres groupes de défense d'intérêts comme des collaboratrices et collaborateurs d'organisations spécialisées, d'administrations publiques ou des représentant-e-s du secteur privé. Il en existe des exemples en Suisse, en France, en Belgique et dans d'autres pays.

Responsabilité du projet

Conformément à l'approche descendante (top-down), la responsabilité du projet revient aux organisations spécialisées ou aux administrations publiques.

Intensité de la participation

- **Information** : les informations pertinentes sont mises à la disposition des personnes concernées.
- **Consultation** : les personnes concernées font part de leurs avis, préoccupations ou propositions.
- **Co-construction** : les personnes concernées collaborent en tant que partenaires avec les personnes responsables, mais ne disposent d'aucun pouvoir de décision.
- **Co-décision** : les personnes concernées prennent des décisions en accord avec d'autres personnes impliquées et avec les responsables (pouvoir de décision partagé).

Objectifs de la participation

- Sensibiliser le public et les acteurs politiques, par exemple en intervenant lors de conférences
- Influencer l'opinion publique et le débat politique, par exemple grâce à des prises de position et des déclarations écrites

Échelon géographique

- **Local / communal** : p. ex. Forum Bruxelles contre les inégalités en Belgique
- **Régional/cantonal** : p. ex. Sozialkonferenz Basel

Conditions spécifiques requises

- Encourager la participation des personnes concernées, par exemple par la prise en charge de leur frais ou en permettant une flexibilité dans leur engagement, notamment au niveau des horaires
- Mise en place d'une animation neutre pour favoriser des échanges constructifs au sein de l'organe

Effets potentiels

- Plus grande influence dans l'espace public et politique au sujet de la pauvreté
- Prise de conscience accrue chez les personnes concernées de leurs possibilités d'action
- Renforcement de la confiance en soi des personnes concernées lorsque leurs expériences sont utilisées de manière constructive

Risques et défis potentiels lors de la mise en œuvre

- Difficulté à trouver des personnes concernées qui puissent s'investir sur le long terme
- Défi de maintenir la motivation des participant-e-s, alors que l'efficacité du travail de relations publiques et de défense des intérêts est difficilement mesurable



Sozialkonferenz Basel

Fondée en 2004, la « Sozialkonferenz Basel » est un organisme politiquement neutre et indépendant, soutenu par la fondation Christoph Merian. Ses membres sont tant des personnes touchées par la pauvreté que des représentant-e-s de l'économie, de l'administration publique et des organisations spécialisées. Elle a pour objectif d'encourager l'échange d'informations et la collaboration entre les acteurs impliqués. Elle se saisit également de thèmes importants de politique sociale et les place dans le débat public. On compte parmi ses projets actuels l'élaboration de pistes d'action en lien avec les effets à long terme de la pandémie du Covid-19 et l'amélioration de l'accès aux offres de soutien existantes.

« Nous donnons une voix aux personnes fragilisées socialement et sensibilisons le public à leurs préoccupations. Nous avons par exemple constaté qu'en raison de la pandémie du Covid-19, de nombreuses personnes touchées par la pauvreté souffraient d'isolement. C'est pourquoi nous recherchons, avec des fournisseurs d'offres de soutien et des entreprises, des solutions pour que ces personnes puissent accéder plus facilement à un soutien social. »

Petra Hasler, présidente de la « Sozialkonferenz Basel »



www.sozialkonferenzbasel.ch



Modèle 4.3 : organes temporaires de participation au débat public et politique

Les personnes concernées peuvent participer au débat public et politique à travers des organes permanents, mais aussi par l'intermédiaire d'organes temporaires. Ces derniers réunissent également des personnes touchées par la pauvreté et des représentant-e-s de différentes organisations. La Suisse ne compte que de rares exemples de ce type d'organes : le comité de préparation et de réalisation de la Conférence allemande contre la pauvreté 2018 et le groupe « VERKEHRT », qui a lancé une campagne contre la révision de la loi sur l'aide sociale en 2019 dans le canton de Berne.



P.ex. Plateforme dans le cadre de la Conférence nationale contre la pauvreté (Allemagne)

Dans le cadre de la Conférence nationale allemande contre la pauvreté, des rencontres annuelles rassemblent pendant deux jours des personnes ayant une expérience de la pauvreté. Ces rencontres constituent une plateforme d'échange et de réseautage, et favorisent la participation politique des personnes touchées par la pauvreté. Une première partie est consacrée à des ateliers sur des thèmes comme la pauvreté infantile ou les liens entre pauvreté et santé. Dans la seconde partie, les personnes concernées discutent de leurs préoccupations et demandes avec des personnalités politiques invitées.

L'extrait suivant est tiré de la documentation de la 14e rencontre (Nationale Armutskonferenz, 2019, p. 29) :

« Certains problèmes étaient connus des député-e-s, comme la situation tendue du marché du logement ou l'allocation minimum pour les personnes âgées et les enfants, qui sont des thèmes déjà au centre des préoccupations des acteurs politiques. Par contre, les député-e-s ont découvert certaines demandes et se sont engagé-e-s à en tenir compte au sein de leur parti et dans leur travail. »



www.nationale-armutskonferenz.de



Modèle 5 : participation à des organismes d'entraide

Ce modèle se concentre sur le développement d'organismes ou de projets d'entraide. L'objectif est que les personnes concernées, de manière autonome ou avec l'aide d'organisations spécialisées, développent des structures, des processus et des services, pour se soutenir mutuellement et ainsi combattre ou prévenir la pauvreté (par exemple des lieux de rencontre avec des postes informatiques et un accès à Internet).

Dans la pratique actuelle, ce modèle se décline en deux variantes :



Modèle 5.1

Organisations permanentes sous la (co-)direction d'organisations spécialisées



Modèle 5.2

Organisations permanentes sous la direction de personnes concernées



Modèle 5.1 : organisations permanentes sous la (co-)direction d'organisations spécialisées

Pour ce modèle, la responsabilité de la mise sur pied d'organismes d'entraide incombe principalement aux organisations spécialisées. Les personnes concernées participent en fonction des conditions cadres fixées, l'intensité de leur participation pouvant varier. À titre d'exemple, on peut mentionner l'association Surprise : l'éventail de son offre comprend notamment des accompagnements facilement accessibles dans un objectif d'entraide et des possibilités de gain en tant que guide pour des tours de ville sociaux ou par la vente du journal de rue Surprise.

Responsabilité du projet

Les organisations spécialisées assument seules la responsabilité conformément à l'approche descendante (top-down) ou ensemble avec les personnes touchées selon l'approche descendante et ascendante (top-down et bottom-up).

Intensité de la participation

- **Consultation** : les personnes concernées font part de leurs avis, préoccupations ou propositions.
- **Co-construction** : les personnes concernées collaborent en tant que partenaires avec les personnes responsables, mais ne disposent d'aucun pouvoir de décision.
- **Co-décision** : les personnes concernées prennent des décisions en accord avec d'autres personnes impliquées et avec les responsables (pouvoir de décision partagé).
- **Autogestion partielle** : les personnes concernées développent et appliquent elles-mêmes des projets ou des offres.

Objectif de la participation

Développement ou amélioration d'organismes d'entraide communautaire

Échelon géographique

- **Local / communal** : p. ex. Kafi Klick
- **Régional / cantonal** : p. ex. visites guidées citoyennes à vocation sociale de l'association « Surprise »

Conditions spécifiques requises

- Disposition des personnes concernées à s'identifier en tant que personnes menacées ou touchées par la pauvreté, et à s'engager
- Ouverture des professionnel-le-s et des personnes concernées à négocier la forme de leur collaboration

Effets potentiels

- Développement d'offres de soutien facilement accessibles et axées sur les besoins
- Renforcement de la confiance en soi des personnes concernées par le biais de l'entraide
- Meilleure intégration sociale grâce à l'échange avec d'autres personnes concernées

Risques et défis potentiels lors de la mise en œuvre

- Sentiment de honte ou manque de temps des personnes concernées
- Soutien financier et humain insuffisant de la part des organisations spécialisées
- Risque de réduction des prestations sociales de l'État en raison de la présence d'organismes d'entraide



Kafi Klick

Le Kafi Klick, fondé par l'association « Interessensgemeinschaft Sozialhilfe », met des postes informatiques et un accès Internet à la disposition des personnes sans emploi et touchées par la pauvreté. Les collaboratrices et collaborateurs offrent un soutien individuel à la rédaction de courriers. Le café offre également l'occasion aux personnes concernées d'échanger et de nouer des liens entre elles.

L'extrait suivant est tiré du bulletin d'information du Kafi Klick :

« Le Kafi Klick est conçu comme un espace de rencontre. Les échanges permettent de nouer des liens. Notre lieu de rencontre réduit l'isolement lié à la pauvreté. L'échange entre des personnes vivant la même situation assure l'efficacité de l'entraide. »



Kafi Klick (2020). JUNTAS
(bulletin d'information
de Kafi Klick)
www.kafiklick.ch



Modèle 5.2 : organisations permanentes sous la direction de personnes concernées

La priorité de ce modèle est que les personnes concernées, conformément à l'approche bottom-up, lancent de manière autonome des organismes d'entraide et mettent en œuvre des projets et des services. On peut citer comme exemples en Suisse l'Internetcafé Powerpoint et l'Internetcafé Planet13.



P.ex. Internetcafé Planet13

L'Internetcafé Planet13 est un projet d'entraide mené bénévolement à Bâle par des personnes touchées par la pauvreté. Il offre à ce public un accès à des ordinateurs et à Internet, ainsi qu'un soutien pour la rédaction de courriers ou pour la recherche d'informations. Des événements culturels y sont régulièrement organisés, ainsi que des cours et des permanences juridiques gratuits.

« Les personnes qui viennent nous voir se trouvent en grande difficulté. Elles ont par exemple récemment perdu leur emploi et ont des difficultés à s'informer auprès des services publics ou pour rechercher un emploi. À l'Internetcafé Planet13, elles reçoivent une aide simple et facile d'accès de la part de nos collaboratrices et collaborateurs, qui ont aussi vécu de telles situations. »

Avji Sirmoglu, co-fondatrice d'Internetcafé Planet13



www.planet13.ch



Modèle 6 : participation au développement de ressources pour la participation

Les modèles 1 à 5 présentés ci-dessus visent à opérer des changements concrets à travers la participation, par exemple le développement d'organisations ou la mise sur pied d'organismes d'entraide. Afin d'assurer la mise en œuvre de ces modèles, les personnes impliquées doivent disposer de connaissances et de compétences en termes de participation. Le modèle 6 se concentre justement sur ce point : il a pour objectif de créer les conditions préalables nécessaires aux processus de participation, par exemple par le biais de recommandations ou de mise à disposition de méthodes ou d'outils.

Dans la pratique actuelle, ce modèle se décline en deux variantes :



Modèle 6.1

Organes temporaires pour l'élaboration de concepts



Modèle 6.2

Organes temporaires pour renforcer l'autonomie des personnes concernées



Modèle 6.1 : organes temporaires pour l'élaboration de concepts

Ce modèle vise à poser les bases des processus de participation, par exemple en élaborant des recommandations, des méthodes de travail ou des instruments, avec la participation des personnes concernées. À cet effet, des organes temporaires sont formés par des organisations spécialisées, des administrations publiques ou des organisations de personnes concernées. On peut citer comme exemples en Suisse la participation de personnes concernées à l'étude « Modèles de participation » ainsi qu'au développement du présent guide pratique.

Responsabilité du projet

La responsabilité revient à des organisations spécialisées ou des administrations publiques d'après l'approche descendante (top-down), ou aux organisations de personnes concernées dans le cas de l'approche ascendante (bottom-up)

Intensité de la participation

- **Co-construction** : les personnes concernées collaborent en tant que partenaires avec les personnes responsables, mais ne disposent d'aucun pouvoir de décision.
- **Co-décision** : les personnes concernées prennent des décisions en accord avec d'autres personnes impliquées et avec les responsables (pouvoir de décision partagé).

Objectif de la participation

Élaboration de bases conceptuelles pour la participation, telles que des études, des recommandations et des guides pratiques, en vue d'assurer la réussite des processus mis en œuvre

Échelon géographique

- **Régional / cantonal** : p. ex. rapport sur la pauvreté de Bâle-Ville
- **National** : p. ex. étude sur les modèles de participation⁴
- **International** : p. ex. lignes directrices d'ATD Quart Monde

Conditions spécifiques requises

- Prise en charge des dépenses ou avancer les frais (p. ex. de voyage) des personnes concernées
- Cadre temporel flexible afin de garantir la participation pendant l'intégralité du projet, par exemple en limitant le temps de préparation aux séances

Effets potentiels

- Facilitation de la mise en œuvre des processus participatifs (par exemple grâce à une planification rigoureuse) par une connaissance plus approfondie des principes et méthodes de la participation
- Amélioration de la qualité et de l'acceptation des processus de participation, par exemple par la sélection de formes de participation adéquates

Risques et défis potentiels lors de la mise en œuvre

- Risque d'abandon prématuré par certains participant-e-s lors de projets de longue durée
- Coût financier élevé pour les personnes concernées en cas de projets couvrant la Suisse entière ou à l'échelon international, par exemple les frais de transport ou de logement

P.ex.

Etude sur les modèles de participation

Un groupe d'accompagnement a été mis sur pied pour l'élaboration de l'étude sur les modèles de participation. Celui-ci était composé de deux personnes touchées par la pauvreté et de représentant-e-s d'organisations spécialisées, d'institutions politiques et de l'Office fédéral des assurances sociales.

Dans le cadre de plusieurs séances, le groupe d'accompagnement a donné à l'équipe de recherche des retours et des conseils sur le processus de recherche et les rapports (intermédiaires) produits.

Gabriela Feldhaus commente son engagement dans le groupe d'accompagnement :

« Si vous en avez l'occasion, il faut participer. Saisissez cette chance, essayez ; vous n'avez rien à perdre et beaucoup à gagner. »

⁴Chiapparini Emanuela, Schuwey Claudia, Beyeler Michelle, Reynaud Caroline, Guerry Sophie, Blanchet Nathalie et Lucas Barbara (2020). *Modèles de participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté à la prévention et la lutte contre la pauvreté. Aspects de la sécurité sociale. Rapport de recherche 7/20*. Berne : Office fédéral des assurances sociales (OFAS). À télécharger à l'adresse <https://www.contre-la-pauvrete.ch/participation>.

i Schuwey, Claudia et Chiapparini, Emanuela (2020). « Im wahren Leben funktioniert vieles anders als in der Theorie. » *impuls : Magazin des Departements Soziale Arbeit*(3), S. 26-29. Berner Fachhochschule BFH, Soziale Arbeit



Modèle 6.2 : organes temporaires pour renforcer l'implication des personnes concernées dans des processus de participation

Dans plusieurs pays comme la France, la Grande-Bretagne, les Pays-Bas et la Suisse, il existe des groupes de travail visant à préparer les personnes concernées aux processus de participation. Leur but est de développer et renforcer les prérequis dont les personnes concernées ont besoin (p. ex. avoir le courage de défendre son opinion face aux professionnel-le-s, acquérir des compétences de relations publiques).

Dans l'approche descendante (top-down), la responsabilité du projet repose sur les professionnel-le-s ou les administrations publiques et, dans l'approche ascendante (bottom-up), sur les organisations de personnes concernées.



P.ex. Universités populaires d'ATD Quart Monde

L'organisation de personnes concernées « Agir Tous pour la Dignité » ATD Quart Monde organise des « universités populaires Quart Monde » dans différents pays. Il s'agit de conférences auxquelles les personnes touchées par la pauvreté et d'autres acteurs intéressés participent et dans lesquelles l'expérience des personnes en situation de pauvreté est reconnue et prise au sérieux. Lors des séances préparatoires et des conférences, les personnes touchées par la pauvreté discutent de leurs expériences de vie, construisent un savoir collectif sur la pauvreté et apprennent à l'exprimer. L'université populaire se veut également un lieu de dialogue entre personnes de tous les milieux sociaux et un lieu d'engagement. Deux universités populaires ont été réalisées jusqu'à présent en Suisse dans le cadre du projet « Pauvreté-Identité-Société ».

ATD Quart Monde sur l'université populaire (ATD Quart Monde, 2019, p. 7) :

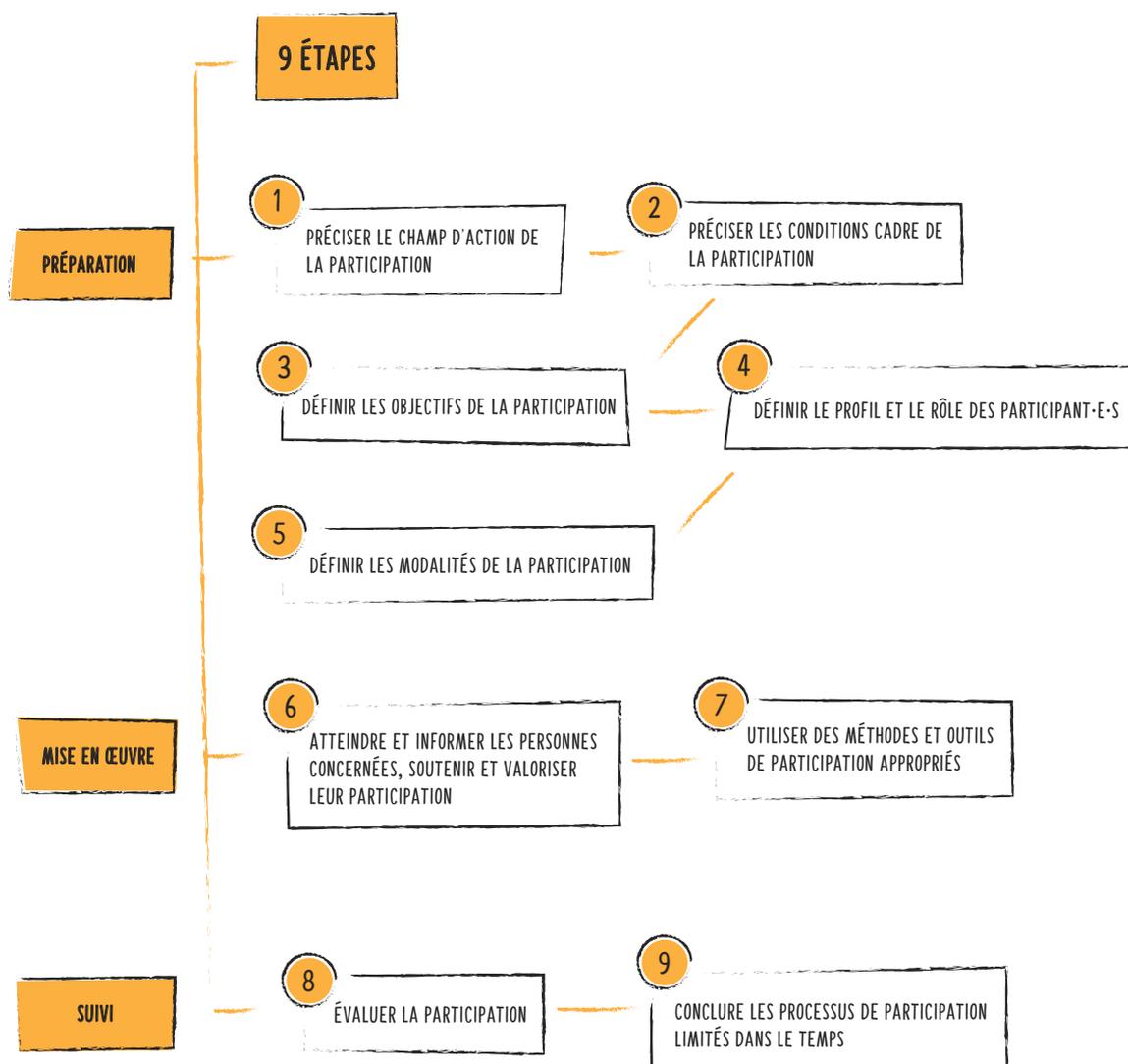
« L'Université populaire Quart Monde est le lieu où des jeunes et des adultes en situation de pauvreté peuvent s'entraîner à exprimer un vécu et une pensée, se reconnaître en d'autres personnes vivant les mêmes situations et ainsi bâtir un savoir collectif. »



www.atd-quartmonde.ch

3^e partie : étapes de la participation

Si l'on veut garantir la réussite des processus de participation, une préparation et une mise en œuvre minutieuses sont nécessaires. Le guide pratique présente les neuf étapes suivantes :



La formulation des étapes de la participation reste générale. Chaque processus doit être adapté en fonction du contexte et du modèle de participation. En outre, il est parfois nécessaire d'être en mesure de s'adapter à des imprévus, ce qui requiert une certaine souplesse, ou de répéter plusieurs fois la même étape du processus.

Lorsqu'un processus de participation est mis en place par une organisation spécialisée ou une administration, il est important d'associer les personnes menacées ou touchées par la pauvreté dès la phase de préparation.

1^{re} étape : préciser le champ d'action de la participation

La première étape consiste à préciser le champ d'action de la participation. Pour cela, il faut savoir ce que la participation doit permettre d'influencer, de modifier ou de développer. Il est aussi possible de lancer des processus de participation simultanés ou décalés dans le temps dans plusieurs domaines à la fois.

Les modèles de participation (voir 2^e partie) correspondent aux différents champs d'action.

Questions en vue de préciser le champ d'action de la participation⁵

⁵ Les projets mentionnés dans le tableau sont décrits dans la deuxième partie du guide pratique.



Les structures ou le fonctionnement des organisations doivent-ils être améliorés ?

Développement (amélioration) des organisations (modèle 1)

P.ex.

développement des offres des services sociaux ; illustration : Conférence des bénéficiaires de l'aide sociale Bâle



Faut-il inviter les personnes menacées ou touchées par la pauvreté à partager leur savoir et leurs expériences dans le cadre de la formation initiale et de la formation continue des professionnel·le·s, afin que ceux-ci puissent améliorer leur pratique professionnelle ?

Formation initiale et formation continue des professionnel·le·s (modèle 2)

P.ex.

implication des personnes concernées dans la formation initiale et la formation continue des professionnel·le·s du travail social ; illustration : module mis en place par la Haute école de travail social de Fribourg



Faut-il développer ou améliorer des bases politiques ou juridiques ?

Développement (amélioration) de politiques sociales (modèle 3)

P.ex.

lois, programmes politiques ou rapports sur la pauvreté ; illustration : Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CCLP) au Canada



Les personnes menacées ou touchées par la pauvreté devraient-elles participer davantage au débat public / politique, afin de pouvoir faire connaître leurs besoins et gagner en influence ?

Participation au débat public et politique / lobbying (modèle 4)

P.ex.

rencontres sur le thème de la pauvreté, prise de position par écrit ou pétition ; illustration : Sozialkonferenz Basel



Faut-il soutenir le développement de organismes d'entraide ?

Entraide communautaire (modèle 5)

P.ex.

groupes d'entraide et réunions pour personnes concernées ; illustration : Kafi Klick



Faut-il élaborer des bases théoriques sur les processus de participation ?

Élaboration de bases sur la participation (modèle 6)

P.ex.

études sur les processus de participation, recommandations pour la conception de processus de participation ; illustration : groupe d'accompagnement de l'étude « Modèles de participation »

Doit-on agir sur les conditions favorisant la participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté ?

P.ex.

autonomisation des personnes concernées dans le cadre de l'université populaire d'ATD Quart Monde

Outre le champ d'action, il convient de définir à quel échelon géographique a lieu la participation. On distingue différents niveaux :

- Local, p. ex. amélioration de l'offre d'un service social
- Régional, p. ex. organisation de défense des intérêts des personnes concernées menant des campagnes de sensibilisation
- Cantonal, p. ex. élaboration d'un rapport sur la pauvreté dans un canton
- National, p. ex. élaboration d'une stratégie nationale de lutte contre la pauvreté

2^e étape : préciser les conditions cadres de la participation

La phase de préparation doit aussi être utilisée pour préciser les conditions cadres de la participation. Les aspects ci-dessous peuvent notamment être pris en considération.

Questions permettant de préciser les conditions cadres de la participation

Ressources

Quelles sont les ressources disponibles du point de vue financier, temporel, humain et en termes d'infrastructures ?

P. ex. moyens financiers pour indemniser la participation aux séances et l'animation, disponibilité des professionnel-le-s et des personnes concernées, locaux adaptés

Quelles connaissances préalables sont déjà disponibles chez les professionnel-le-s et les personnes concernées ?

P. ex. connaissance des processus de participation, volonté de découvrir d'autres points de vue, capacité à s'exprimer clairement

Niveau de participation possible

Quelle est l'influence possible du processus de participation ? Quelles sont les limites de cette influence ?

P. ex. les personnes concernées peuvent faire des propositions pour améliorer les offres qui leur sont destinées, mais ce ne sont pas elles qui décident ou non de mettre en œuvre ces propositions

Quelles exigences légales limitent la marge de manœuvre ?

P. ex. dans l'assurance-chômage, il existe des bases légales sur les prestations financières ou l'obligation de coopérer qui doivent être prises en compte

Quelles directives de l'organisation ou de l'administration à l'origine du processus de participation pourraient restreindre la marge de manœuvre ?

P. ex. objectifs stratégiques, thèmes prédéfinis, processus de décision internes

Dans quelle mesure les ressources financières limitées et le contexte politique influencent-ils les possibilités de mise en œuvre ?

P. ex. moyens financiers à disposition pour développer ou améliorer une offre destinée aux personnes concernées

Société civile et contexte politique

Quels sont les organisations, groupes informels et acteurs politiques déterminants pour la réussite du processus de participation ?

P. ex. utiliser les contacts avec des acteurs politiques

Comment les impliquer ?

P. ex. en les informant régulièrement sur le processus de participation

De qui peut-on attendre des résistances ? Quelles sont les pistes pour surmonter ces éventuelles résistances ?

P. ex. communiquer clairement les atouts de la participation

3^e étape : définir les objectifs de la participation

Il est important de définir des objectifs concrets pour chaque processus de participation. Ils peuvent concerner les résultats attendus (p. ex. la publication de recommandations pour les processus ou de recommandations pour la prévention de la pauvreté). On parle alors d'*objectifs de résultat*. Mais des buts peuvent aussi porter sur la manière de procéder (p. ex. sur le nombre de personnes qu'il convient d'impliquer dans le processus ou sur l'importance de donner la parole à chacun lors des séances). Dans ce cas, ce sont des *objectifs modaux ou de mise en œuvre*.

Les objectifs concrets diffèrent en fonction du domaine et du contexte du processus de participation.

Il est utile de faire appel aux critères SMART lors de la définition des objectifs, qui devraient être formulés en conséquence :

PRINCIPES SMART

SPÉCIFIQUE	→	QUE VISE LE PROCESSUS DE PARTICIPATION ?
MESURABLE	→	QU'EST-CE QUI VA PERMETTRE DE DIRE QUE L'OBJECTIF EST ATTEINT ?
ACCEPTÉ	→	LES GROUPES DE PERSONNES QUI PARTICIPENT SONT-ILS INFORMÉS DE L'OBJECTIF ET L'ACCEPTENT-ILS ?
RÉALISTE	→	L'OBJECTIF PEUT-IL ÊTRE ATTEINT AVEC LES RESSOURCES DISPONIBLES ?
TEMPORELLEMENT DÉFINI	→	DANS QUEL DÉLAI L'OBJECTIF DOIT-IL ÊTRE ATTEINT ?

En outre, il peut être utile de formuler des objectifs à différents horizons temporels dans le cadre de la planification du projet : objectifs à court, moyen et long terme.

4^e étape : définir le profil et le rôle des participant·e·s

Lors du lancement d'un processus, la question se pose de savoir qui doit pouvoir y participer. En fonction des objectifs fixés, il est judicieux de définir les critères de sélection des personnes concernées et éventuellement d'autres groupes. Il est préférable de ne définir que peu de critères, mais les plus importants. Pour choisir les personnes à inclure, les questions suivantes se posent :

- **Quelles connaissances et compétences les participant·e·s doivent-ils posséder ?**
- **Quelles expériences les participant·e·s doivent-ils apporter ?**
- **Quel investissement en temps est-il attendu des participant·e·s ?**
- **Est-il souhaitable que les personnes concernées présentent un contexte de vie similaire, ou faut-il au contraire rechercher une certaine diversité (p. ex. en termes de genre, d'origine, d'âge ou de situation familiale) ?**

Il est important de clarifier et de communiquer clairement le rôle des personnes concernées dans le processus de participation :

- **Quelles sont les tâches assumées par les personnes concernées et les autres groupes impliqués dans le processus de participation ?**
- **Dans quelle mesure les personnes concernées et les autres groupes impliqués pourront-ils donner leur avis ou participer aux prises de décisions ?**
- **Qui est (co)responsable de la planification, de la mise en œuvre et de l'évaluation du processus de participation ?**

5^e étape : définir les modalités de la participation

Afin d'assurer une collaboration aussi productive que possible, il faut mettre en place, pour chaque processus de participation, des structures et un fonctionnement appropriés en tenant compte du cadre et des objectifs fixés.

Questions permettant de définir les modalités

Forme de la participation

Sous quelle forme la participation a-t-elle lieu ?

- Est-il prévu de mettre en place un organe ? Ex. « Gemeinsam-Ensemble » du service social de Bienne
- A-t-on prévu de créer un collectif réunissant des personnes concernées ? Ex. Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen KABBA ou Kafi Klick
- Est-il prévu qu'une personne concernée soit engagée par une organisation spécialisée dans la prévention et la lutte contre la pauvreté ? Ex. formation et activité des personnes concernées en tant qu'expert·e·s (experts du vécu en matière de pauvreté en Belgique)

Durée de la participation

- Une participation permanente, p. ex. sous la forme d'un organe permanent, est-elle prévue ? Ex. Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CCLP) au Canada
- Une participation limitée dans le temps, p. ex. sous la forme d'un organe temporaire, est-elle planifiée ? Ex. plateforme dans le cadre de la Conférence nationale contre la pauvreté (Allemagne)

Intensité de la participation (voir p. 10)

Dans quelle mesure les personnes concernées peuvent-elles exercer une influence ?

- Les personnes concernées seront-elles informées ?
- Les personnes concernées ont-elles la possibilité d'exprimer leur point de vue, besoins et propositions
- Les personnes concernées collaborent-elles en partenariat avec les responsables et les autres groupes impliqués (sans pouvoir de décision) ?
- Les personnes concernées prennent-elles des décisions avec d'autres groupes impliqués (pouvoir de codécision) ?
- Les personnes concernées travaillent-elles de manière autonome en lançant leur propre projet ?

Responsabilités

Qui assume quelles responsabilités lors de la planification, de la mise en œuvre et de l'évaluation du processus participatif ?

- La responsabilité principale incombe-t-elle aux professionnel-le-s des administrations ou des organisations spécialisées ? Ex. Conférence des bénéficiaires de l'aide sociale, Bâle
- La responsabilité principale est-elle assumée par les personnes concernées et/ou par des associations d'entraide ? Ex. Internetcafé Planet13
- La responsabilité du processus est-elle partagée ? Ex. Kafi Klick
- Est-ce une instance externe qui prendra la responsabilité de la conception et de l'animation du processus ?

Canaux pour la communication interne et externe

- Comment les participant-e-s sont-ils informés du déroulement et des résultats du processus de participation ? Ex. procès-verbaux, newsletters, retour oral
- Comment la communication vers l'extérieur est-elle organisée ? Ex. site web, communiqués de presse, événements

6^e étape : atteindre et informer les personnes concernées, soutenir et valoriser leur participation

Lorsque des processus de participation sont proposés par des organisations spécialisées ou des administrations, il faut réfléchir avec soin à la façon d'impliquer les personnes concernées. Les aspects suivants doivent notamment être pris en compte :

Questions concernant l'implication des personnes concernées

Comment atteindre les personnes concernées et les convaincre de participer au processus ?

- Collaborer avec des organisations partenaires, avec des organisations de personnes concernées et avec les personnes concernées elles-mêmes, afin que les informations arrivent aux publics intéressés
- Utiliser des supports d'information appropriés, p. ex. dépliants rédigés dans un langage facile à comprendre
- Approcher les participant-e-s potentiels et les encourager à participer
- Rembourser les frais, p. ex. frais de déplacements et de restauration

Comment informer les personnes concernées sur les aspects importants des processus de participation, c'est-à-dire les conditions cadres, objectifs, rôles, structures et fonctionnement de la participation ?

- Établir un contact personnel avec elles avant le début du processus de participation
- Organiser une séance avec tous les participant-e-s lors du lancement du processus, afin d'informer tous les groupes impliqués des aspects importants
- Entretiens individuels
- Informations écrites
- Clips vidéo

Comment renforcer la capacité des personnes concernées à prendre part à un processus de participation ?

- Ateliers de préparation
- Séances de coaching individuelles ou en groupe
- Cours
- Recours à une animation (externe) pour les séances

Comment valoriser l'engagement des personnes concernées ?

- Feedbacks communiqués par oral à tous les participant-e-s
- Indemnisation, p. ex. pour la participation aux séances, les frais de déplacement
- Reconnaissance symbolique, p. ex. article dans la presse sur l'engagement des participant-e-s, repas commun, cadeau
- Salaire, si engagement contractuel



Outil détaillé du Ministère français des Affaires sociales et de la Santé (2019). KIT: Participation citoyenne aux politiques de solidarités (fiche 7 : Identifier et mobiliser les participants, fiche 8 : préparer et accompagner les personnes). https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/kit_participation_citoyenne_hcts.pdf

7^e étape : utiliser des méthodes et outils de participation appropriés

Lors de chaque processus de participation, il importe de choisir des méthodes et outils de participation appropriés en fonction des objectifs visés et des ressources des participant·e·s. Il est aussi possible de combiner différentes méthodes et outils de participation.

Lorsqu'un processus de participation est lancé par une organisation spécialisée ou une administration, il arrive souvent qu'un organe temporaire ou permanent soit mis en place. Dans un organe, la participation peut prendre les formes suivantes :

- Réunions de groupe ponctuelles ou répétées
- Rencontres individuelles (pour obtenir des avis, p. ex.)
- Enquête effectuée par écrit (p. ex. au moyen d'un questionnaire).

Comme de nombreuses personnes n'ont pas l'habitude d'exprimer librement leurs opinions devant un groupe ou devant des professionnel·le·s, il est important, lors des discussions, de créer un climat agréable et de confiance. Les aspects suivants doivent notamment être pris en compte :

- Les connaissances, les expériences et les recommandations des personnes concernées sont prises au sérieux et intégrées dans la mesure du possible
- Les personnes concernées peuvent faire part de leurs préoccupations sans craindre des critiques ou des conséquences négatives (p. ex. garantir la confidentialité)
- L'échange entre les participant·e·s du processus se fait d'égal à égal
- La communication est claire et compréhensible
- Le cadre de réflexion proposé est approprié (voir méthodes d'animation créatives favorables à la participation ci-dessous)
- Le cadre temporel proposé est approprié et des pauses sont prévues

Lors des rencontres individuelles et des discussions en groupe, il est utile de faire appel à des méthodes d'animation. Les méthodes créatives sont également indiquées pour encourager l'expression des opinions, p. ex. :

- Dessins
- Vidéos
- Émissions de radio
- Théâtre-forum (représentation théâtrale interactive où le public est invité à participer)
- Atelier de l'avenir (méthode créative pour développer de nouvelles idées)

 Outil détaillé du Ministère français des Affaires sociales et de la Santé avec propositions pour la préparation, la mise en œuvre et l'évaluation des processus de participation avec les personnes défavorisées, notamment pour concevoir une réunion de groupe (fiche 9 : Animer une réunion de participation). https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/kit_participation_citoyenne_hcts.pdf

Outil d'ATD Quart Monde pour le croisement des savoirs et des pratiques avec des personnes qui connaissent la pauvreté. www.atd-quartmonde.ch

Outil de la « Poverty Alliance » (Écosse) pour mettre en œuvre des discussions en groupe avec des personnes touchées par la pauvreté (en anglais). www.povertyalliance.org

Informations sur le théâtre-forum à partir de l'exemple de la pièce « Kein Kies zum Kurven Kratzen » présentée lors de la Conférence autrichienne sur la pauvreté. www.armutskonferenz.at

Méthode de l'atelier de l'avenir (en allemand). www.partizipation.at/zukunftswerkstatt

8^e étape : évaluer la participation

Il est judicieux d'évaluer les processus de participation en faisant appel aux points de vue de tous les groupes de personnes impliqués.

Les formes d'évaluation peuvent être des discussions de groupe, des entretiens individuels ou des questions d'appréciation pour lesquelles les réponses possibles peuvent être présentées graphiquement.

L'évaluation doit permettre de vérifier si les objectifs ont été atteints et d'identifier des possibilités d'amélioration. Il s'agira notamment de répondre aux questions suivantes :

- Dans quelle mesure les objectifs du processus de participation ont-ils été atteints ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné et qui devrait être conservé pour les prochains processus de participation ? Quels ont été les difficultés et les défis ?
- Comment le processus de participation peut-il être amélioré ?

L'évaluation peut être réalisée par une équipe d'évaluation externe ou par les personnes impliquées dans le processus de participation. Confier l'évaluation à une équipe externe permet de bénéficier d'une certaine neutralité de point de vue, basée sur des résultats de recherche solides. Dans ce cas, il est important d'informer toutes les personnes impliquées en temps voulu et d'obtenir leur consentement.

Les résultats de l'évaluation peuvent aussi faire l'objet d'une publication, p. ex. dans des revues spécialisées ou des rapports annuels, afin que d'autres personnes intéressées aient la possibilité d'en apprendre davantage sur les facteurs de succès et les difficultés des processus de participation.

 Chiapparini, Emanuela (2021) : « *Armutsbetroffene und -gefährdete Personen evaluieren partizipative Massnahmen und Projekte der Armutspolitik. Chancen und Voraussetzungen partizipativer Evaluation* ». LeGes.

9^e étape : conclure les processus de participation limités dans le temps

Lorsqu'un processus de participation d'une durée limitée est mené à terme, les points suivants doivent notamment être respectés :

Questions concernant l'achèvement de processus de participation limités dans le temps

Résultats et mise en œuvre

- Quels résultats ont été obtenus au cours du processus de participation ? (P. ex. recommandations pour l'amélioration des services sociaux ou des bases légales)
- Comment ces résultats peuvent-ils être communiqués et mis en œuvre ? (P. ex. diffusion des résultats, lancement de projets complémentaires)
- Comment et par qui les parties prenantes sont-elles informées de la mise en œuvre des résultats ?

Communication et reconnaissance

- Comment communique-t-on vis-à-vis de l'extérieur que les mesures mises en œuvre et les instruments utilisés ont été développés entre autres en collaboration avec des personnes concernées ?
- Comment exprime-t-on de la reconnaissance aux personnes impliquées à la fin du processus de participation ? (P. ex. remerciements officiels, cadeau)

Perspectives pour les participant • e • s

- Quelles sont les autres possibilités de participation pour les personnes concernées ? (P. ex. engagement au sein d'une organisation de personnes concernées)
- Comment prévenir les difficultés éventuellement liées à la fin du processus de participation ? (P. ex. maintien des contacts)



« **Conseil juridique et protection juridique dans l'aide sociale** », rapport de recherche n° 18/20,
Office fédéral des assurances sociales

« **Prestations non monétaires dans le domaine du logement pour les personnes menacées ou touchées par la pauvreté** », rapport de recherche n° 2/16, Office fédéral des assurances sociales

« **Offres d'information et de conseil destinées aux personnes touchées par la pauvreté** »,
rapport de recherche n° 14/16, Office fédéral des assurances sociales

« **Étude sur les projets socialement innovants en matière de prévention et de lutte contre la pauvreté dans les cantons, les villes et les communes** », rapport de recherche n° 17/16,
Office fédéral des assurances sociales