

REPÈRES

**pour une participation
réelle et effective**

entrée par...

TEMPORALITÉ

Les recommandations ci-après fonctionnent pour tout type de réunion rassemblant à une fréquence régulière un même groupe ayant un objectif de travail commun : groupe de travail, réunion institutionnelle, espace de gouvernance...

Cet abrégé pour une réelle participation vise à lutter contre la participation-alibi, « pot-de-fleurs », ou encore « vitrine ».

Il se veut à la fois un mode d'emploi et un aide-mémoire des incontournables de la participation des publics.

Pour ce faire, il s'adosse aux expériences des membres du GAN Participation et tous les exemples partagés sont tirés du vécu (y compris les bonnes pratiques !).

Certaines questions comme la compensation financière de la participation ou le rôle de représentation, feront l'objet d'un autre document.

EN AMONT

Manque de préparation

SUR QUOI AGIR ?

► Pour les professionnel-le-s qui accompagnent les personnes concernées, quand c'est le cas : **être au clair sur les objectifs de l'instance ou de la rencontre pour ne pas « envoyer n'importe qui »** ; bien connaître les participant-e-s à qui on propose ces rencontres.

► **Ne pas proposer ou envoyer quelqu'un-e à une rencontre s'il ou elle ne se sent pas d'y aller**, quelles que soient les raisons (*une personne qui vit à la rue pour une réunion sur le logement par exemple*).



UNE PISTE D'ACTION POSSIBLE

► **Recourir si besoin à un système de mentorat, de repère ou de binôme** (soit qui participe déjà à la réunion, soit qui participe à une autre réunion ayant des configurations/objectifs similaires).

Problème lié à la posture d'accueil

Mépris, manque de convivialité, regard...

SUR QUOI AGIR ?

► **Sensibiliser l'espace** (c'est-à-dire le groupe / l'instance) **en amont à la posture, à la bienveillance, aux propos tenus...** pour garantir l'intégration des personnes concernées.

DES PISTES D'ACTION POSSIBLES

► **Mobiliser des expert-e-s participation pour réaliser cette sensibilisation**, une méthode qui peut être appliquée à presque tous types de réunion.

► **Travailler collectivement en amont la posture de non-jugement.**

Manque d'inclusion à la venue

Importance de mettre tout le monde sur le même pied

SUR QUOI AGIR ?

► **Veiller à mettre en place un accueil bienveillant**, qui soit inclusif pour les personnes concernées.

UNE PISTE D'ACTION POSSIBLE

► **En utilisant des pratiques d'accueil inclusives** : systématiser le tour de table, recourir au chevalet, proposer un brise-glace...

DES IDÉES D'OUTILS

► **La journée découverte** : permettre à des personnes concernées qui souhaiteraient participer de faire une journée d'observation avant de décider si elles souhaitent s'impliquer durablement.

► **Une fiche de présentation de l'instance.**

Manque de cadre en début de réunion

«Parfois, on ne sait même pas quand poser les questions...»

SUR QUOI AGIR ?

➤ **Clarifier en amont de la réunion ou du groupe de travail son fonctionnement et les enjeux.** Rappeler régulièrement le calendrier global, notamment pour les nouvelles arrivées, veiller à rendre accessible le plan d'action de l'instance.

➤ **Veiller à ce que les règles de travail qui s'appliquent dans l'espace soient connues de toutes et tous,** personnes concernées comme professionnel-le-s.

UNE PISTE D'ACTION POSSIBLE

➤ **En amont de la réunion, prendre un temps pour expliquer l'instance : son but, sa fonction, les travaux en cours, les règles en vigueur, les contraintes qui s'y appliquent** (certaines instances supposent une obligation de réserve par exemple).

UNE IDÉE D'OUTIL

➤ **Mettre en place une « rentrée de l'instance »,** avec tous les travaux, toutes les échéances, etc.

SUR QUOI AGIR D'AUTRE ?

➤ **Veiller à assurer à l'ensemble des membres du groupe l'accès aux informations et à l'ordre du jour.**

UNE PISTE D'ACTION POSSIBLE

➤ **Transmettre suffisamment en amont l'ordre du jour, les documents de supports éventuels.** Veiller à être aussi assidu-e dans l'envoi des comptes-rendus.

UNE IDÉE D'OUTIL

➤ **Réaliser un « dossier de la séance »,** dans lequel se retrouve ces informations et qui puissent servir de support pendant la réunion.



PENDANT

Porter la parole collective, se détacher de sa situation individuelle

SUR QUOI AGIR ?

► Permettre à toutes les personnes (concernées, directrices...) qui font face à cet écueil de le conscientiser et de le dépasser dans le cadre de l'espace de travail, en leur proposant de la formation.

UNE PISTE D'ACTION POSSIBLE

► Recourir si besoin à un système de mentorat, de repère ou de binôme (soit qui participe déjà à la réunion, soit qui participe à une autre réunion ayant des configurations/objectifs similaires).



Acronymes, sigles, langage technique...

SUR QUOI AGIR ?

- Former ou informer au préalable les personnes participant aux instances.
- Veiller à la continuité et la participation régulière des membres constitutifs du groupe afin que ce travail (explicitation, réflexion du recours au lexique...) puisse s'inscrire dans la durée.

LES PISTES D'ACTION POSSIBLES

- Former ou informer les personnes concernées nouvellement membres ou celles qui en expriment le besoin sur le sujet traité dans l'espace.
- Sensibiliser les autres participant-e-s à l'explicitation des acronymes, sigles... Les sensibiliser à l'usage parfois constant du langage technique (également par les personnes concernées qui en ont acquis la maîtrise).

UNE IDÉE D'OUTIL

- Rédiger une fiche lexique. Joindre le lexique à chaque réunion, le partager entre les séances et le mettre à jour régulièrement.



GLOBALEMENT

Accélération du recours au numérique, absence de matériel

SUR QUOI AGIR ?

➤ **Limitier le recours à la visioconférence lorsque c'est possible :** penser le format de la réunion et accepter que certaines visioconférences ne sont parfois pas pertinentes.

UNE PISTE D'ACTION POSSIBLE

- **S'assurer que les personnes ont accès à du matériel numérique.**
- **Former si besoin les personnes concernées.**

Langue

SUR QUOI AGIR ?

- **Veiller à utiliser la facilitation graphique quand c'est possible,** notamment si la question de l'illettrisme se présente.
- **Dans le cas de personnes allophones,** veiller également à **recourir à la facilitation graphique.** Explorer aussi les pistes de traductions ou d'interprétariat.

DES PISTES D'ACTION POSSIBLES

- **Mobiliser du mentorat de traduction ou d'interprétariat.**
- **Adapter les supports transmis aux membres du groupe en plusieurs langues.**

Freins logistiques et accessibilité

SUR QUOI AGIR ?

➤ **Avoir une vigilance systématique sur l'accessibilité du lieu (PMR ou non) et prendre en considération les besoins spécifiques à la mobilité** (difficulté à se repérer dans l'espace ou d'avoir recours aux transports en commun par exemple).

UNE PISTE D'ACTION POSSIBLE

➤ **Lorsque la réunion est en présentiel, communiquer bien en amont sur le lieu de réunion, sur l'accessibilité** (y compris en transports) **et veiller à ne pas multiplier les lieux de réunion.**

SUR QUOI AGIR D'AUTRE ?

- **Faire respecter l'obligation de prise en charge quand elle existe.**
- **Lever les freins logistiques et financiers, notamment autour de l'avance de frais.** Il est difficile voire impossible pour des personnes en situation de précarité d'avancer les frais liés à leur participation à une séance de travail (*frais de bouche, hébergement, transports...*).

UNE PISTE D'ACTION POSSIBLE

➤ **Ne pas fonctionner au remboursement, mais plutôt soit à la prise en charge directe, soit à l'avance de frais par la structure organisatrice.**

Lieux de réunion

UNE PISTE D'ACTION POSSIBLE

➤ **Choisir des lieux moins formels en pensant notamment aux personnes concernées en situation irrégulière** pour qui participer à des groupes/instances dans des lieux institutionnels (*préfecture, ministères...*) peut être problématique.

REPÈRES

**pour une participation
réelle et effective**

entrée par...

TYPE D'ESPACE

Les recommandations ci-après
sont réparties en fonction du
type d'espace concerné.

Cet **abrégi pour une réelle participation** vise à lutter contre la participation-alibi, « pot-de-fleurs », ou encore « vitrine ».

Il se veut à la fois un mode d'emploi et un aide-mémoire des incontournables de la participation des publics.

Pour ce faire, il s'adosse aux expériences des membres du GAN Participation et tous les exemples partagés sont tirés du vécu (y compris les bonnes pratiques !).

Certaines questions comme la compensation financière de la participation ou le rôle de représentation, feront l'objet d'un autre document.

TEMPS DE RÉUNION / RÉUNION INSTITUTIONNELLE

DE QUEL TYPE D'ESPACE PARLE-T-ON ?

► Les réunions ou groupes de travail avec les pouvoirs publics au niveau local

(les collectivités, préfectures, agences régionales de santé, DREETS, DDETS) **ou national**, parfois avec des délégations interministérielles ou directions générales (DIHAL, DIPLP, DGCS, DGS...).

► Les réunions ou groupes de travail avec des acteurs du secteur type SIAO, partenaires associatifs...

► Des cadres spécifiques type conseil d'administration, commission, comité stratégique, de médiation...

CE QUI POURRAIT ÊTRE FAIT POUR Y REMÉDIER ?

Manque de préparation

- **Prévoir des temps de préparation** quelques jours avant la réunion **pour favoriser la compréhension.**
- **Envoyer les documents bien en amont** de la réunion.
- **S'assurer que les personnes aient le matériel adéquat**, et si ce n'est pas le cas, trouver une solution alternative, qui peut être l'impression en cas d'absence d'ordinateur par exemple (les envoyer par courrier) ou le prêt d'un ordinateur.

CE QUI POURRAIT SE PASSER DE PIRE...

- **Le manque de préparation** (en amont) pour les personnes concernées.
- **Pas de cadre**, une réunion mal pensée, mal travaillée.
- **Les acronymes et le langage technique, la barrière de la langue.**
- **Monopolisation de la parole**, non partage du temps de parole.
- **Manque d'écoute et de considération** des personnes concernées.
- **Sentiment d'inutilité, d'illégitimité.**
- **Désintérêt de la réunion** pour les professionnel-le-s et les personnes concernées.
- **Une mauvaise organisation logistique** train/hôtel ou perturbations.
- **Manque de continuum entre les réunions**, pas de suivi.

Au début de chaque rencontre

► Rappeler le cadre.

CONCRÈTEMENT ÇA VEUT DIRE QUOI ?

- **Rappeler les objectifs** de la réunion.
- **Rappeler le contexte** de la réunion, du cadre de travail.

► Garantir un cadre inclusif.

CONCRÈTEMENT ÇA VEUT DIRE QUOI ?

- **Adopter une attitude / posture bienveillante.**
- **Créer les conditions où l'on se sente à son aise** pour prendre la parole.
- **Soigner l'intégration de nouveaux participants** et être attentif-ve-s à elles et eux.

► Déterminer collectivement les règles du groupe.

- **Privilégier l'interprétariat.**
- **Rendre les sujets (et soi-même) accessibles.**

- **Reformuler**, plusieurs fois, par des personnes différentes, **pour s'assurer que toutes les personnes autour de la table aient compris**.
- Sensibiliser les organisateur·ice·s, les intervenant·e·s au fait de **limiter les acronymes**.
- **Expliciter et expliquer les acronymes**.
- **Ajouter un glossaire à la convocation / invitation**.



- Des moyens financiers à la fois pour financer l'organisation logistique et la personne pour s'en occuper.
- Anticipation sur les délais d'invitation.
- Du temps.

- **Du temps humain** : une personne dont c'est la mission et qui peut s'en occuper correctement.
- **Du temps d'action.**

- **Prendre le réflexe de l'échange**
« après-réunion » : par la personne organisatrice, accompagnatrice ou référente.
- **Recueillir les remarques, positives et négatives, entendre les retours**
(à l'aise, perdue, énervée, intéressée...).

- **Décrypter les questions ou sujets qui ont été moins ou pas compris.**
- **Récolter les prises de parole qui n'ont pas eu l'occasion d'avoir lieu et voir comment y remédier.**
- **Réfléchir ensemble et travailler à ce qui pourrait être amélioré.**



VIE COLLECTIVE

DE QUEL TYPE D'ESPACE PARLE-T-ON ?

➤ **Les espaces qui se déroulent à l'échelle d'une structure**, par exemple un conseil de la vie sociale, ou une réunion de résidents, une réunion de locataires, réunion d'information, groupe d'expression sur tel ou tel sujet...

CE QUI POURRAIT SE PASSER DE PIRE...

- Il ne se passe rien.
- **Personne ne participe et les réunions finissent par être annulées** (manque de mobilisation des personnes accompagnées, professionnelles ou de direction).
- **Absence de cadre / règles et d'animation co-construites.**
- **Posture professionnelle : infantilisation, non prise en compte des propositions, pas de « neutralité ».**

CE QUI POURRAIT ÊTRE FAIT POUR Y REMÉDIER ?

- **Explications claires de l'instance et des règles de fonctionnement aux personnes et professionnel-le-s.**

CONCRÈTEMENT ÇA VEUT DIRE QUOI ?

- **Outils/soutiens visuels** : vidéos, pictogrammes, livret, affiche.
- **Viser la simplicité mais l'efficacité.** Concevoir des supports/outils qui soient compréhensibles pour tous et toutes.

- **Prévoir une méthode d'animation participative et accessible à toutes et tous.**

➤ **Rendre les personnes actrices puis autrices** en les responsabilisant dans l'instance.

➤ **Partir des besoins exprimés par les personnes.**

CONCRÈTEMENT ÇA VEUT DIRE QUOI ?

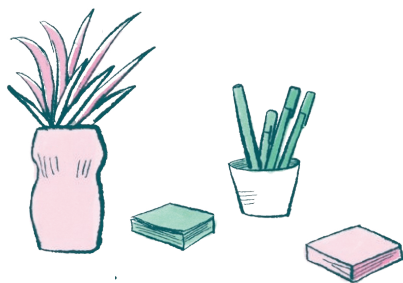
- **Favoriser les travaux en petits groupes.**
- **Utiliser les débats mouvants sur les représentations, « Liberating structures »** (boîte à outils d'intelligence collective disponible en ligne), **des brise-glace, des animations collectives** comme le « world-café », etc.

➤ **Établir un cadre avec les personnes afin que l'instance soit collective** et que chacun s'y implique.

➤ **L'instance doit être une source de propositions.**

CONCRÈTEMENT ÇA VEUT DIRE QUOI ?

- **Élaborer ensemble les règles du groupe** (règle de vie, règles collectives sur le respect, le temps de parole, l'écoute, etc.) **sur un temps dédié.**
- **Rappeler ces règles à chaque début de séance.**
- **Créer un support visuel** (charte...).





CE QUI POURRAIT ÊTRE FAIT POUR Y REMÉDIER ?

- **Avoir un mode de décisions finales** pour rendre opérationnelles les propositions.
- **Aborder tous les sujets dont ceux qui sont tabous** pour les personnes et les professionnel·le·s.
- **La direction doit être partie prenante et soutenante.**

CONCRÈTEMENT ÇA VEUT DIRE QUOI ?

- **Ne pas lâcher l'affaire.**
- **Sensibiliser la direction sur le besoin de réponses**, avec le délai avec lequel un retour est attendu.
- **S'appuyer sur des outils existants** (cf. ressources ci-contre).

RESSOURCES



Explorez des outils existants sur les questions de participation :

GUIDE DU CVS IDÉAL ▶ Dans *Paroles sans filtres*, édité par le réseau CNPA/CRPA, p.30 (2022). Disponible sur le site federationsolidarite.org

KIT DE LA PARTICIPATION ▶ (Version mise à jour en 2021). Disponible sur le site solidarites-actives.com

PLAIDOYER PARTICIPATION & AFFICHE DU PLAIDOYER ▶ (2024). Disponibles sur le site federationsolidarite.org

GUIDE POUR ANIMER UN CVS EN RÉSIDENCE / FJT ▶ Disponible sur le site de l'URHAJ Île-de-France habitationjeunes-idf.fr

GUIDE PRATIQUE DANS LE CONTEXTE D'INTÉGRATION ET L'INCLUSION DES RÉFUGIÉS ▶ Disponible sur le site de l'UNHCR dans la rubrique www.unhcr.org/fr-fr/manuels-et-outils-pratiques

PROJET COLLECTIF

DE QUEL TYPE D'ESPACE PARLE-T-ON ?

- **Les réunions qui visent à organiser quelque chose et produire quelque chose de concret et partagé** (organisation d'une sortie collective, projet d'établissement, production d'un document commun).
- **Certaines de ces bonnes pratiques peuvent également s'appliquer dans des groupes de travail visant l'organisation d'un événement** (table-ronde, journée thématique, conférences etc.), ou l'intervention en formation.

CE QUI POURRAIT SE PASSER DE PIRE...

- **Mauvaise formulation / compréhension du projet.**
- **Absence du public :** désintérêt, difficulté à mobiliser.
- **Manque de renseignement sur la faisabilité du projet au début :** risque de ne pas aboutir, frustration / sentiment d'échec...
- **Être à côté de la plaque :** sans concertation / ne pas partir des attentes et des besoins.
- **Un manque de partage / répartition des tâches pour la conduite du projet.** Pas d'implication de tous.
- **Désengagement au cours du projet :** professionnel-le-s et/ou personnes concernées (départs, changements de direction et/ou de politiques du projet).
- **Arrêt de financements / plus de moyens** (financiers, humain, temps...).
- **Absence de coordination du projet et de calendrier avec les différentes étapes** (visibilité et suivi).



CE QUI POURRAIT ÊTRE FAIT POUR Y REMÉDIER ?

- **Informar les personnes, pour les impliquer, communiquer.**
- **Avoir l'adhésion de toute la structure** (direction, professionnel-le-s, personnes concernées).

CONCRÈTEMENT ÇA VEUT DIRE QUOI ?

- **Prévoir un temps de concertation en amont avec les personnes concernées sur les sujets et thématiques qui seront abordés,** afin de favoriser un même niveau d'information.
- **Mobiliser les référent-e-s sociaux-les** afin qu'ils et elles soient également présent-e-s.
- **Planifier dans le temps de manière claire et partagée** (rétroplanning).

CE QUI POURRAIT ÊTRE FAIT POUR Y REMÉDIER ?

- Établir, à l'échelle de la structure, un cadre qui contribue à la participation.

CONCRÈTEMENT ÇA VEUT DIRE QUOI ?

- **Garantir une participation sécurisée** sans conséquences sur les personnes.
- **Former les personnes sur la participation, les différentes lois, les cadres existants.**
- **Établir une charte et un cadre de confiance.**
- **Prendre en compte la participation dans le budget de l'association pour la développer, l'encourager et la pérenniser. Prévoir la présentation en assemblée générale.**
- **Avoir des temps récurrents, identifiés par tous et toutes, inscrits dans la vie de l'association.**



GLOSSAIRE

ANSA ▶ Agence Nouvelle des Solidarités Actives

CVS ▶ Conseil de la Vie Sociale

CNPA / CRPA ▶ Conseil National / Régional des Personnes Accueillies et accompagnées

DREETS ▶ Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

DDETS ▶ Délégation Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

DIHAL ▶ Délégation Interministérielle à l'Hébergement et l'Accès au Logement

DIPLP ▶ Délégation Interministérielle à la Prévention et à la Lutte contre la Pauvreté

DGCS ▶ Délégation Générale de la Cohésion Sociale

DGS ▶ Direction Générale de la Santé

FALC ▶ Facile À Lire et à Comprendre

FJT ▶ Foyer Jeunes Travailleurs

GAN ▶ Groupe d'Appui National

PMR ▶ Personne à Mobilité Réduite

SIAO ▶ Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

UNHCR ▶ Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés

URHAJ ▶ Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes

CE QUI POURRAIT ÊTRE FAIT POUR Y REMÉDIER ?

- Favoriser le pouvoir d'agir des personnes.

CONCRÈTEMENT ÇA VEUT DIRE QUOI ?

- **Établir collectivement le fonctionnement et les règles** qui seront de mises tout au long du projet.
- **Travailler à déléguer les tâches aux personnes**, les professionnel-le-s étant plus en retrait.
- **Mobiliser concrètement les compétences des personnes**, ce qui suppose de prévoir un temps pour qu'elles aient l'occasion de les partager ou de s'exprimer à ce sujet.
- **Construire ensemble le projet avec les personnes** (financièrement, partenaires, compétences valorisées, déléguer les tâches...).
- **Organiser des rencontres avec d'autres structures, avec des pairs**, pour favoriser l'échange de pratiques, y compris avec d'autres secteurs.
- **Considérer de solliciter un animateur extérieur** en tant que partenaire.

RÉDACTION

Ce document a été construit par le Groupe d'Appui National (GAN) Participation.

Un grand merci à Adeline, Apolline, Carole, Emilie, Emmie, Florence, Ghislain, Gina, Jonny, Lou-Jayne, Mathilde, Maria, Marielle, Marine, Marouane, Mélanie, Nouria et Patrick.

Merci également au GAN Habitat.

Design graphique • Atelier Gris Soleil — Adèle Seyrig
Illustrations • Éléonore Ampuy