



CATALOGUE

Outils de diagnostique de la participation



Qu'est-ce que ce catalogue ?

Ces outils peuvent être utilisés **en amont d'un accompagnement** ou pour **identifier des leviers d'actions** pour améliorer la participation.

Pour chaque outil, vous trouverez une fiche d'identité ainsi qu'une méthodologie recommandée.



SOMMAIRE

Comprendre les freins à la participation – page **4**

Conduire un entretien de diagnostic – page **12**

Conduire un entretien avec les personnes accompagnées – page **15**

Situer sa structure via un radar – page **17**

Conception



Fédération
des acteurs de
la solidarité

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



Soutien financier

FONDATION
CREDIT
COOPÉRATIF



OUTIL DE DIAGNOSTIC N°1

Comprendre les freins à la participation

Cet outil permet de **remonter à la “racine” de ces freins**, de prendre du recul et identifier des leviers !

Fiche d'identité de l'outil

- Outil d'auto-évaluation
- Facile à utiliser
- 30 min
- A destination des équipes & chefs de services
- Élaboré par des personnes accompagnées



Méthodologie



1. Lire le document en identifiant les freins que vous vivez
2. Déterminer les racines des freins qui correspondent
3. Échanger pour confronter vos points de vue
4. Mettre en place des actions

MODE D'EMPLOI DE L'OUTIL

Cet outil a été imaginé à partir de l'animation "arbre des problèmes". 3 grandes catégories ont été identifiées :

- 1- Les freins **personnels**
- 2- Les freins **collectifs**
- 3- Les freins **structurels**

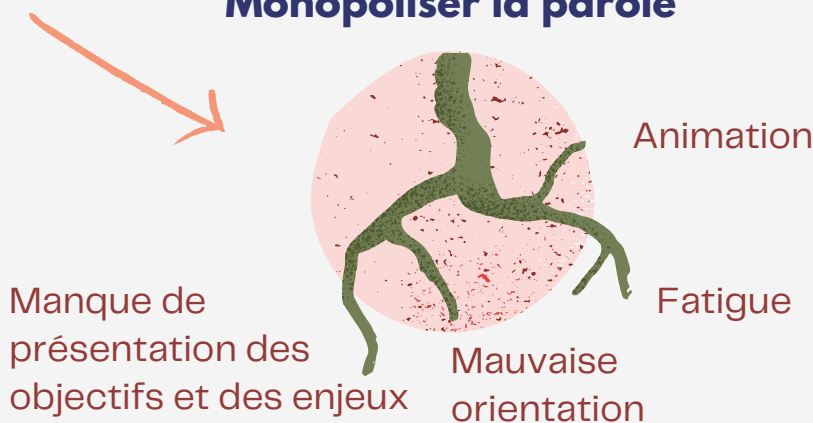


Chaque branche est une **PROBLEMATIQUE**

Pour chaque problématique, nous avons identifié plusieurs **RACINES**

Prenons un exemple

Monopoliser la parole



Ce qui donne

Monopoliser la parole avec son vécu personnel

- Manque de présentation des objectifs et des enjeux (pas un club de parole !)
- Mauvaise orientation
- Fatigue
- Animation

Les freins personnels

Avoir des difficultés de compréhension du français ou d'expression orale

- Les personnes n'ont pas évolué dans cet environnement
- Utilisation trop fréquente d'acronymes
- Manque de motivation, de sens
- Avoir l'impression de ne pas avoir d'intérêt à apprendre le français

Avoir des difficultés à s'exprimer en public



- Éducation et milieu social ou professionnel, culture personnelle et timidité
- Manque de confiance liée à la personnalité/timidité
- Manque d'outils pour communiquer
- Difficulté de compréhension
- Difficulté à parler de soi

Ne pas connaître les éléments de langage et les acronymes

- Les personnes n'ont pas évolué dans cet environnement
- Utilisation trop fréquente d'acronymes sans les expliquer
- Langage « technocratique »

Avoir des difficultés personnelles de type financier, relatives à la santé ou à la mobilité

- Absence de revenus ou droits ouverts (AME, transports...)
- Fonctionnement du lieu et de l'instance (défraiement, organisation)
- Non-connaissance de ses droits, des dispositifs d'aide

Avoir des obligations personnelles liées à son travail ou d'autres occupations

- Temps et disponibilité choix des temps et jour des réunions
- Manque d'organisation : pas d'heure de fin de réunion prévue, ou heure de fin dépassée...
- Absence de rémunération de la participation
- Absence de congés exceptionnel (et de statut reconnaissant l'engagement)

Manquer d'expérience et d'outils

- Ne pas avoir pris le temps de s'approprier et se familiariser
- Ne pas avoir encore participé

Avoir des difficultés à s'intégrer, à s'adapter son environnement

- Problèmes liés au règlement et au fonctionnement de l'instance
- Santé
- Mobilité (être dans une ville qu'on ne connaît pas, seul)
- Oublier de laisser du temps pour s'approprier et se familiariser, ne pas tenir compte du rythme de la personne

Les freins collectifs

Avoir l'impression de n'avoir aucun intérêt personnel à participer

- Ne pas encore avoir pu voir concrètement par l'expérience ce que ça apporte
- Ne pas avoir été informé des résultats concrets de la participation
- Absence de retours de la part de l'équipe/la Direction
- Délai pour diffuser le compte-rendu, communiquer sur les projets du CVS
- Moyens de diffusion du compte-rendu (affichage dans des endroits où tout le monde ne passe pas)
- Absence de traduction des comptes-rendus
- Absence de côté ludique, convivial
- Avoir d'autres priorités

Se laisser aller à l'effet ping-pong

- Distribution de la parole
- Conséquence : difficile de comprendre et pour prendre la parole, circulation de la parole

Monopoliser la parole avec son vécu personnel

- Manque de présentation des objectifs et des enjeux (pas un club de parole !)
- Mauvaise orientation
- Fatigue
- Animation

Manquer de respect et de courtoisie



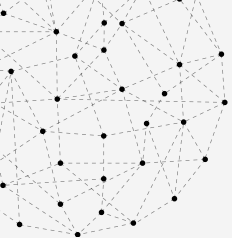
- Personnalité, rivalités personnelles
- Respect de la parole
- Manque de compréhension entre les personnes
- Manque dans l'animation et communication dans le fonctionnement du collectif (voire favoritisme)
- Excès d'enthousiasme et d'engouement
- Difficulté à gérer ses émotions
- Se laisser aller à l'effet ping-pong
- Monopoliser la parole avec sa situation personnelle (besoin de parler ou d'être aidé dans ses démarches)

Ne pas accepter les décisions collectives

- État/humeur : fatigue, manque de motivation
- Manque d'implication et de présence d'où une incompréhension de la décision collective
- Ne pas s'être intégré dans un collectif
- Manque d'écoute et jugement
- Règles et modes de décision non clarifiés

Vouloir imposer aux autres son point de vue et sa disponibilité

- Sa personnalité, vouloir se mettre en avant au détriment du groupe
- Manque de reconnaissance



Les freins structurels

L'équipe de travailleurs sociaux pense le CVS seule

- Rôle du CVS non pris au sérieux
- Manque de reconnaissance de la parole des personnes accompagnées, sous-estimer leur capacité à proposer des solutions
- Croyance qu'il n'y a pas de solution ou penser avoir toutes les solutions
- Manque de temps
- Manque de volonté
- Enjeux contradictoires (risques, sécurité)

Ne pas organiser d'information initiale

- Pas de travail en amont de la réunion avec tous les participants
- Enjeux de rétention du savoir (et donc du pouvoir)
- Manque d'outils pour transmettre des informations
- Routine et entre-soi
- Manque de connaissance des lois par les personnes concernées par les CVS et ne pas savoir que ça existe

Ne pas montrer aux personnes accompagnées l'intérêt de participer

- Ne pas y avoir pensé, ne pas avoir préparé ses arguments
- Ne pas être accompagné quand on commence à participer
- L'animateur n'invite pas tout le monde, il a des préférences

Laisser un professionnel porter seul ce sujet et se décourager

- Ne pas avoir organisé une animation collective de la participation
- Manque d'information et de formation
- Différences et divergences de manières de travailler
- Le professionnel cherche à tout porter et ne demande pas d'aide
- Le professionnel ne suscite pas l'intérêt avec son équipe ou l'équipe ne se sent pas concerné

Le manque d'implication de la Direction

- Ça ne les passionne pas
- Ils veulent être tranquilles, se faire oublier

OUTIL DE DIAGNOSTIC N°2

Conduire un entretien de diagnostic

Cet outil permet d'échanger avec une ou plusieurs personnes de manière approfondie, de comprendre les enjeux précis de la structure.

Fiche d'identité de l'outil

- Outils d'analyse
- 45 min à 1h30 d'entretien
- A destination des formateurs & accompagnateurs



Méthodologie

L'entretien peut être réalisé avec le chef de service et les travailleurs sociaux (idéalement avec l'ensemble de l'équipe)

Il peut être réalisé en 2 fois : avec le chef de service puis l'équipe

Nécessite un temps d'analyse et de retranscription.

1. Votre service, la place de la participation des personnes accueillies dans votre service

Comment décririez-vous votre service ?

- Quelles sont les spécificités de votre public ? de votre équipe ? choix de management, d'organisation ?
- Une réussite dont vous êtes particulièrement fier
- (> Un axe d'amélioration essentiel à vos yeux)

2. Expériences, méthodes et outils à la disposition des pratiques

Pourquoi faites-vous appel à nous aujourd'hui ?

- Quels sont les difficultés auxquelles vous faites face ?
- Merci de vous appuyer sur des exemples.

Pouvez-vous citer une expérience de participation réussie et son contexte ?

- Précisez pourquoi pour vous elle était réussie

En dehors des réunions, quand un résident vient exprimer son mécontentement, comment vous le prenez en considération ? Par exemple sur la consommation, hébergement, changement de travailleur social... ?

Avez-vous mis en place une instance de participation ?

- Oui/non, pourquoi ?
- Qu'a-t-elle produit ?

Avez-vous déjà organisé la participation des personnes que vous accompagnez à l'élaboration du projet de service ou du règlement de fonctionnement ?

- Oui/non, pourquoi ?
- Qu'est-ce que ça a produit ?

[Donner des exemples d'innovations dans les pratiques participatives et voir les réactions ; donner des exemples de "mauvaises" pratiques en participation et voir les réactions.]

3. Freins et leviers

Comment résumeriez-vous les freins et les leviers propices ou non au développement de la participation dans votre structure ?

- Avez-vous une idée de la manière d'y remédier ? (moyens à votre disposition ≠ ou non)

4. Accueil du projet et besoins

- Après tous ces échanges, comment accueillez-vous l'idée d'un tel projet d'accompagnement au développement de la participation ?
- Comment souhaitez-vous y prendre part (en tenant compte à la fois de votre motivation, de vos contraintes d'organisation, du rôle que vous pensez devoir jouer dans la mise en œuvre de ce projet, etc...) ?
- Sur quoi/comment attendez-vous notre appui plus spécifiquement ?

OUTIL DE DIAGNOSTIC N°3

Conduire un entretien avec les personnes accompagnées

Cet outil permet d'échanger avec les personnes accompagnées sur la participation et plus généralement leur place dans la structure.

Fiche d'identité de l'outil

- Outils d'analyse
- 30 min à 1h d'entretien
- A destination notamment des personnes accompagnées elle-mêmes



Méthodologie



S'appuyer sur les moments informels. Inviter la personne à boire un café, mettre à l'aise, prendre des nouvelles, parler de tout et de rien. Revenir progressivement au sujet de la participation, si tout va bien. Si la personne hésite, analyser cette réaction. Peut nécessiter un temps d'immersion, de porte à porte...

1. Structure

- Comment ça se passe dans la structure ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients dans cette structure ?



2. Participation

- Est-ce que vous avez un CVS, ou des réunions des hébergés ? Quelle est sa régularité ?
- Quels sont les retours de ces réunions ?
- Est-ce que participer à ces réunions est obligatoire ?
- Comment sont-elles organisées (mixte, par langue...) ?
- Y-a-t-il des délégués des hébergés ?

As-tu déjà parlé de tout ça dans la structure ou quelque part ?

- Si non : pourquoi ? [Pas le temps, pas accueilli au CVS, pas écouté, pas en confiance, ou est-ce qu'il n'y a pas de CVS ?]
- Si oui : qu'est-ce qui en est sorti de la réunion ? Est-ce que vous vous êtes senti écouté ? Qu'avez-vous fait comme propositions pour changer les choses ?
- Selon toi, qu'est-ce qu'il faut pour favoriser la participation des personnes dans la structure ?
- Selon toi, qu'est-ce qui ne fonctionne pas dans la structure ?
- Y-a-t-il une volonté de la part de la structure de faire de la participation (citer les acteurs) ? [LG1]
- As-tu envie de participer ? Te sens-tu impliqué ?
- Qu'est-ce que la participation peut t'apporter personnellement ?

OUTIL DE DIAGNOSTIC N°4

Situer sa structure via un radar

Un outil qui permet une vision pluridimensionnelle de la participation. Permet de mettre en lumière des pratiques participatives. Peut également mesurer le changement.

Fiche d'identité de l'outil

- 30 min à 1h selon les échanges
- A destination des équipes, des chargés d'accompagnement, en interne ou en externe de la structure



Méthodologie

Plusieurs possibilités :

- Utiliser le radar en équipe comme support d'échanges
- Le faire individuellement puis confronter les analyses
- A la fin d'un entretien, pour "résumer" la situation d'une structure



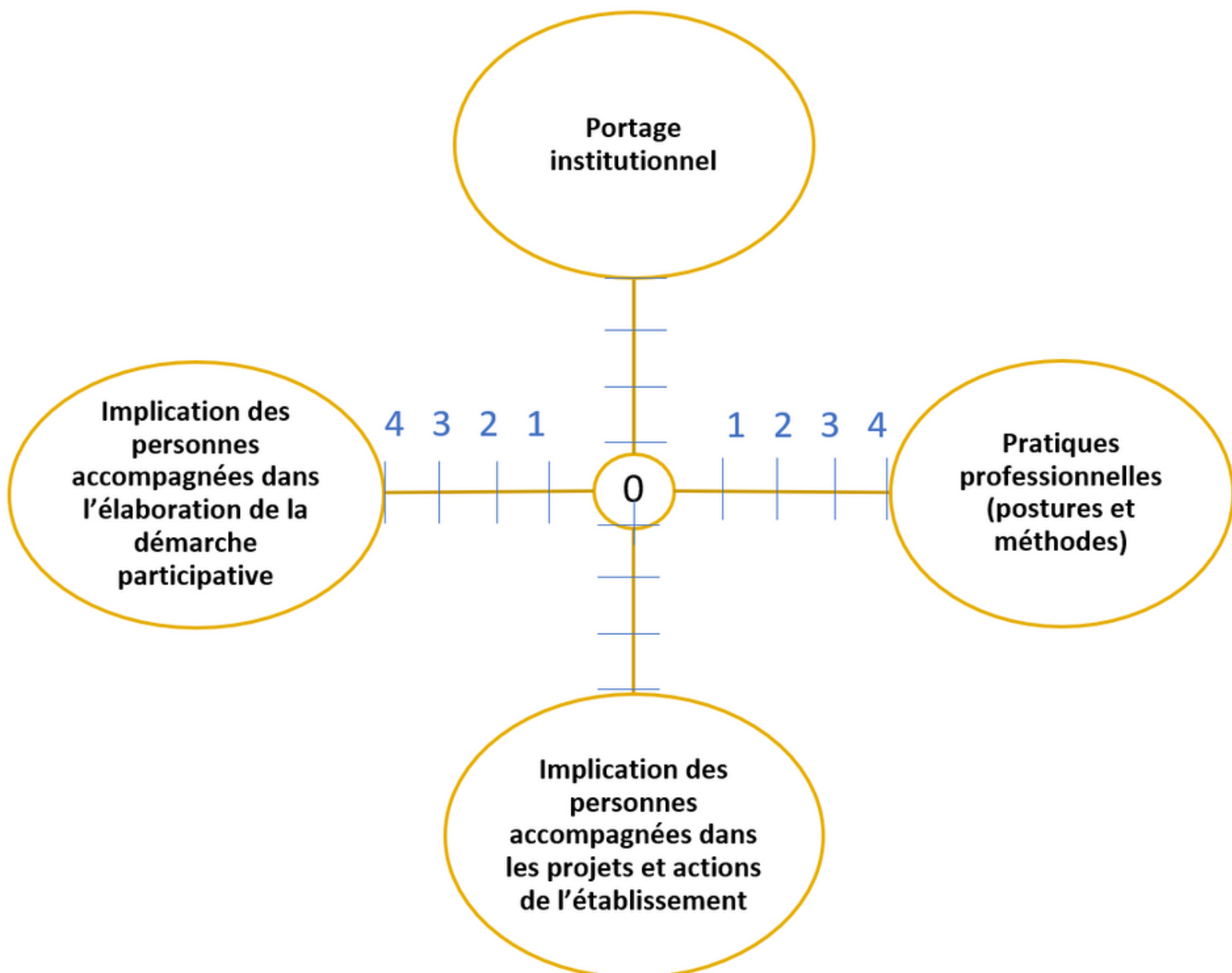
	Portage institutionnel	Pratiques professionnelles (postures et méthodes)	Implication dans les projets et actions de l'établissement	Implication dans la démarche participative
0	Pas d'implication des élus ni de l'encadrement. Les initiatives relèvent des intervenants seuls	Pas d'implication des personnes. Les pratiques professionnelles dont le professionnel est le seul détenteur, et qui ne peut être évalué que par sa hiérarchie	Les personnes ne sont pas informées sur leurs droits, les politiques en cours au sein de l'établissement et les actions et projets mis en œuvre	Pas de démarche de participation
1	<u>Information</u> Le portage n'est assuré que par les cadres intermédiaires (chefs de service...) et les travailleurs sociaux	<u>Information</u> Les intervenants expliquent leurs méthodes d'intervention et partagent leurs connaissances	<u>Information</u> Les personnes sont informées des projets. Ils connaissent les enjeux & impacts sur leurs conditions de vie	<u>Information</u> Les personnes savent à quoi leur participation va servir concrètement
2	<u>Consultation</u> Les projets sont portés institutionnellement mais les élus (CA) ne sont pas impliqués	<u>Consultation</u> Les personnes donnent leur avis sur les pratiques des professionnels, ou les professionnels s'inquiètent ce que produit leurs pratiques	<u>Consultation</u> Les personnes donnent leur avis ou l'organisation sollicite leur avis, mais ces avis ne sont pas nécessairement pris en compte	<u>Consultation</u> Les personnes expriment leur avis (d'eux-mêmes ou sur sollicitation de l'institution) sur les processus de participation
3	<u>Concertation</u> Les projets sont portés institutionnellement et soutenus par quelques élus (CA) sans que politique de participation formalisée	<u>Concertation</u> Les personnes sont associées à l'élaboration et l'évaluation des pratiques d'intervention professionnelles	<u>Concertation</u> Les personnes échangent leurs points de vue, formulent un avis collectivement	<u>Concertation</u> Les personnes sont associées à la démarche de participation (fond & forme). Un décalage peut s'observer entre les objectifs de l'institution et les attendus des personnes
4	<u>Co-construction</u> Les projets sont portés institutionnellement et politiquement (CA)	<u>Co-construction</u> Les personnes sont impliquées dès la conception des pratiques d'intervention	<u>Co-construction</u> Les personnes s'impliquent dans la prise de décision. Ils sont associés dans des instances décisionnelles	<u>Co-construction</u> Les personnes sont impliquées dans tout le processus de la démarche de participation. Toutes les décisions sont prises en commun

Représentation graphique

Reportez la position de la structure sur chaque axe puis relier les points

Quelques clés d'analyse :

- Plus la forme est large, plus vous êtes avancé sur les questions de participation
- Si vous avez une forme large avec 1 faiblesse, vous pouvez envisager des actions pour compenser
- Vous pouvez vous appuyer sur un axe "fort" pour développer la participation dans votre structure



Remerciements

Nous tenons à **remercier tout particulièrement le Conseil Régional des Personnes Accompagnées/Accueillies** Auvergne Rhône-Alpes. Ont notamment contribué Cédrick, Gindo, Dominique, Faten, Nadia, Fabien, Hassen et Hassan.

Conception

SECURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



La **Fondation Armée du Salut, Cité de Lyon**, répond aux besoins urgents : mise à l'abri (1 300 personnes hébergées), accès à l'alimentation (600 repas chaque jour). Elle base son action sur les valeurs d'inconditionnalité de l'accueil, de dignité et d'espérance.



Fédération
des acteurs de
la solidarité
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

La **Fédération des acteurs de la solidarité AURA** fédère plus de cent structures sociales et médico-sociales sur la région, œuvrant dans le champ de la lutte contre les exclusions et accompagnant les personnes les plus démunies.

Soutien financier



La **Fondation Crédit Coopératif** soutient les projets qui font accélérer les transformations de l'ESS et accroître son influence, pour une société plus juste et solidaire, en harmonie avec la planète.