



LA PLACE DES USAGER·ÈRES ET LES PRATIQUES PARTICIPATIVES

DANS LES SERVICES D'AIDE AUX SANS-ABRI

Note de synthèse des échanges
du groupe de travail de l'AMA
JANVIER 2022

TABLE DES MATIÈRES



1. MISE EN CONTEXTE.....	3
--------------------------	---



2. QUE SIGNIFIE « LA PARTICIPATION » ?.....	4
2.1 Une définition?.....	4
2.2 Quels objectifs?.....	5
2.3 Quelles formes peut prendre la participation?.....	5
2.4 Les échelles de la participation.....	6



3. LES PRÉALABLES DE LA PARTICIPATION.....	9
3.1 Un cadre.....	9
3.2 Volontaire ou obligatoire?.....	11
3.3 Lever les stigmates, les seuils et les obstacles de la participation.....	12
3.4 Donner les moyens : partage des informations et du pouvoir.....	13



4. LES FREINS ET DÉRIVES DE LA PARTICIPATION.....	14
---	----



5. LES PRATIQUES PARTICIPATIVES DANS LES SERVICES D'AIDE AUX SANS-ABRI.....	16
5.1 Niveau individuel : participer et être acteur de sa propre vie.....	16
5.2 Niveau collectif : participer à la vie en collectivité.....	16
5.3 Niveau Institutionnel : participer à la vie institutionnelle.....	17



6. CONCLUSION.....	23
--------------------	----



7. BIBLIOGRAPHIE.....	24
-----------------------	----

1. MISE EN CONTEXTE



En tant que Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, nous nous questionnons quotidiennement sur les problématiques rencontrées par les personnes qui fréquentent les services du secteur de l'aide aux sans-abri. Alors qu'elles sont les premières concernées, les personnes sans abri ou mal logées sont, néanmoins, très souvent oubliées, peu concertées ou incluses dans les événements organisés par l'AMA, voire dans l'organisation générale des services qui leur sont dédiés.

En 2019, nous avons organisé une AMA'tinée¹ intitulée « Les sans-abris ont-ils quelque chose à nous apprendre ? ». Un titre volontairement provocateur, illustrant l'absence de place donnée à la parole des personnes sans-abri, souvent en raison du manque de légitimité octroyé à leurs paroles. Cette AMA'tinée était le premier événement que nous organisions sur le sujet et le début d'un processus de réflexion et de changement de nos pratiques².

La participation est une notion largement utilisée et qui a actuellement le vent en poupe dans de nombreux domaines. Mais que signifie réellement la participation ? La participation à quoi ? De qui ? De quelle manière ? Dans quel but ?

Cet écrit n'a pas la vocation de définir la participation au sens large. De nombreux articles et auteur·ices se sont déjà penché·es sur le sujet. Nous désirons néanmoins nous questionner aujourd'hui sur la place donnée à la participation des usager·ères dans les services d'aide aux sans-abri – les maisons d'accueil, les maisons de vie communautaire, les services d'accueil de jour, les abris de nuit, les services de guidance à domicile ou de travailleurs·ses de rue.

Une question qui reste donc bien large et s'intègre dans la réalité de chaque service de manière différente. En effet,

notre secteur est complexe et diversifié. Les approches sont complémentaires et répondent à la diversité des situations et des parcours des personnes accueillies. Il n'existe pas un modèle unique. Au fil des pages qui vont suivre, nous irons à la rencontre des visions autour de la participation et de la manière dont ces visions sont mises en place sur le terrain dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

Le rapport qui suit se base sur diverses lectures mais aussi des rencontres avec les services membres de notre Fédération à l'occasion d'un groupe de travail spécifiquement lié aux questions de la participation. Actuellement, cinq rencontres ont eu lieu. Ce groupe de travail se veut exploratoire. Nous avons abordé ensemble ce que signifie la participation des usager·ères des services pour chacun·e et comment les pratiques participatives prennent forme sur le terrain.

Ce document vise à synthétiser les réflexions et les échanges qui ont eu lieu. Beaucoup de questions se sont posées et sont souvent restées sans réponse, illustrant la complexité de la notion et la diversité des formes que peut prendre la participation.

-
- 1 Les AMA'tinée sont des matinées de réflexions entre professionnel·les sur des thématiques en lien avec les enjeux et l'actualité de secteur sans-abri. Le but est de permettre aux travailleur·ses du secteur d'échanger sur leurs pratiques.
 - 2 Un AMA'focus reprend les interventions et échanges qui ont eu lieu durant cette journée.

2. QUE SIGNIFIE « LA PARTICIPATION » ?



Avant d'aller plus loin, nous désirons explorer quelques notions théoriques et définir les contours de ce que signifie la notion – large et complexe – de participation. Bien loin de l'idée de vouloir lisser ou réduire les réalités recouvrant ce concept, le but est que nous puissions définir un cadre de

réflexion et d'analyse des pratiques participatives du secteur de l'aide aux personnes sans-abri. Comme nous allons le voir, il n'existe pas une vision unique de la participation. Elle englobe de nombreux concepts, est multidimensionnelle et comporte plusieurs niveaux...



2.1 Une définition ?

La Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri (Feantsa) définit la participation comme « **une manière de permettre aux personnes de participer à toutes les décisions et toutes les actions qui concernent leur vie** ». ⁴

Il existe de nombreuses définitions de la participation. La définition de la Feantsa est intéressante dans le cadre de notre réflexion pour plusieurs raisons.

3 Le mur du silence est un exercice que nous avons réalisé en groupe de travail pour sonder les participant·es sur ce que signifie pour eux·elles la participation. Le mur du silence est un moyen pour que les personnes s'expriment sur un sujet donné. Au milieu d'un flip-chart, est écrit « La participation, c'est... ». Chacun·e à son tour, les participant·es viennent en silence écrire sur la feuille afin de compléter la phrase en fonction de ce que leur évoque la participation. Le processus continue jusqu'à ce que plus personne n'ait d'inspiration. On peut aller inscrire plusieurs mots, à plusieurs moments différents.

Tout d'abord, elle définit la participation **du point de vue de l'institution**. La définition questionne ce que les services mettent en place pour « permettre la participation » : est-ce que la participation est possible et encouragée ? Elle questionne ainsi le cadre, les conditions et les balises qui doivent être mises en place pour que la participation soit possible (voir également le point 3 ci-dessous).

Par ailleurs, cette définition met en avant deux versants de la participation. La participation est l'implication des personnes aux décisions mais aussi **à leurs applications et aux actions qui les concernent**.

L'Asbl Habitat & Participation amène ainsi une troisième dimension, en parlant de « prendre part à la réflexion, à la décision et à l'action ». De plus, la Feantsa définit la participation de manière très large. Cela permet de regrouper une diversité de pratiques et d'en considérer toute la richesse.

Enfin, cette définition a été formulée par une instance propre à notre secteur et se veut donc au plus proche de nos réalités.

Alain Penven (2013, p.79) met également en avant **l'importance du partage du savoir et du pouvoir** comme condition nécessaire à l'exercice de participation. Pour lui, la participation est « un processus d'engagement des acteurs dans la conception, la mise en œuvre, l'évaluation d'une action, d'un programme, d'un dispositif, d'une politique. Cet engagement suppose une implication et un accès à la décision qui nécessitent un partage du savoir et du pouvoir ».

Grâce à ces différents apports théoriques qui ont été relevés durant le groupe de travail, nous pourrions adopter la définition suivante :

La participation est une manière de permettre aux personnes de participer à toutes les réflexions, toutes les décisions et toutes les actions qui concernent leur vie. C'est un processus (de la conception à l'évaluation) qui engage l'ensemble des acteur-ices et nécessite un partage des savoirs et du pouvoir.

2.2 Quels objectifs ?

Les objectifs de la participation que nous avons identifiés sont multiples :

- Avoir des espaces où sa voix est écoutée ;
- Développer et valoriser les compétences et ressources de chacun·e ;
- Valoriser et compléter les savoirs et l'expertise de vécu ;

- Donner une place aux usager·ères des services dans les processus de décision, la vie en collectivité et/ou institutionnelle ;
- Développer l'autonomie ;
- Favoriser le sentiment de contrôle sur sa propre vie ;
- Favoriser la confiance et l'estime de soi ;
- Restaurer des capacités d'agir et du pouvoir des acteur·ices
- Favoriser la relation de confiance entre les travailleur·ses et les usager·ères ;
- Remettre en question les pratiques professionnelles et institutionnelles et créer de nouveaux repères et mode de fonctionnement ;
- Développer les savoirs par l'accueil du savoir de l'autre (Patrick Brun 2002) ;
- Participer à une société plus inclusive et démocratique ;
- ...

La participation semble être à la fois une fin, un idéal vers lequel tendre et un véritable moyen d'intervention auprès des personnes accueillies dans les services.

2.3 Quelles formes peut prendre la participation ?

Matthieu Angotti (2012, p. 67) précise que la participation des « invisibles » peut prendre plusieurs formes. Il existe en effet plusieurs « niveaux de participation » en fonction des objectifs sous-jacents.

2.3.1 Niveau individuel

Les services d'aide aux personnes sans-abri proposent un accompagnement socio-éducatif afin que les personnes récupèrent une forme d'**autonomie**⁵, un bien-être et se réinsèrent dans la société par le biais de la réouverture des droits. La participation individuelle est ainsi « la base » du travail social, c'est-à-dire un accompagnement au cas par cas, en fonction du besoin de la personne. L'objectif n'est pas

4 « La boîte à outils de la participation »

5 L'autonomie est l'une des missions des maisons d'accueil selon leurs réglementations. Cette notion n'est cependant pas définie. Elle va prendre différentes formes en fonction des services, de leurs valeurs, de leur projet pédagogique...

de « faire à la place » de la personne mais de « faire avec » la personne⁶. C'est ce que Angotti (2012; p.67) décrit comme participer à « la construction de leurs parcours et étapes d'insertion » avec les travailleuses sociales.

Au niveau individuel, l'implication et la participation active des personnes dans leurs parcours permettent d'améliorer le sentiment de contrôle sur sa propre vie et sont liées à l'augmentation du bien-être et de la capacité d'agir, au rétablissement⁷ et à l'émancipation⁸. Cela rejoint la notion d'empowerment.

2.3.2 Niveau collectif ou institutionnel

Au niveau « méso », c'est-à-dire au niveau collectif et/ou institutionnel, les services qui les accueillent sont des acteurs de première ligne afin de donner la place aux usager·ères, afin qu'ils participent à la vie de leur établissement (Angotti, 2013).

Les services d'aide aux sans-abri mettent en place depuis longtemps toute une série de pratiques afin d'inclure les personnes dans la vie collective, voire institutionnelle. Participer à la préparation des repas, au nettoyage, à l'organisation d'une activité, etc., sont d'ailleurs des manières pour les équipes socio-éducatives de travailler sur l'autonomie des personnes accueillies.

Par ailleurs, grâce aux implications de la participation, les professionnel·les réinterrogent leurs pratiques et se remettent continuellement en question. La participation permet également une meilleure prise en compte des besoins des usager·ères. L'enjeu de la participation est l'amélioration des pratiques professionnelles et, *in fine*, de l'accompagnement des personnes.

D'autres questions restent encore ouvertes : comment les services peuvent-ils s'adapter aux réalités et aux besoins des personnes accueillies, afin que celles-ci prennent une part active dans leur parcours, l'institution et la société ? Comment passer d'une vision verticale entre l'usager·ère et le·la professionnel·le à une vision horizontale et complémentaire ?

Comme nous le verrons plus loin, la participation au niveau individuel va nourrir la participation au niveau collectif et inversement.

2.3.3 Niveau sociétal

Au niveau macro, la participation des personnes en situation de précarité est indispensable pour un changement sociétal.

Inversement, un changement sociétal est également indispensable pour permettre l'inclusion et la participation des personnes sans chez soi aux politiques publiques.

Même si ces trois niveaux (individuel, collectif et sociétal) sont intrinsèquement liés et qu'ils pourront difficilement avoir un impact en absence de vision transversale, nous allons principalement nous intéresser aux deux premiers niveaux dans les pages qui suivent.

2.4 Les échelles de la participation

Il existe plusieurs échelles de participation, comme l'échelle de la participation citoyenne de Arnstein, l'échelle de Hance & al., les niveaux de participations de Bernard Pissaro, le Module de Rifkin, la roue de la participation de Davidson ou encore l'échelle de Brager & Sprecht. Elles permettent de mesurer à quel niveau les personnes participent aux décisions et aux actions qui les concernent. La FEANTSA a également développé une échelle de la participation appelée « Types de participation » et que nous avons reprise ci-après.

Pour mieux comprendre, nous allons reprendre le tableau point par point à partir de sa base.

-
- 6 Bien que ce ne soit pas le cas tout le temps et dans toutes les institutions selon les témoignages de travailleuses de terrain, car « on fait les courriers, les démarches pour les personnes car on manque de temps. Parfois on fait à la place dans l'objectif que par la suite que la personne le fasse seule ».
 - 7 Le rétablissement est « un processus foncièrement personnel et unique qui vise à changer ses attitudes, ses valeurs, ses sentiments, ses objectifs, ses aptitudes et ses rôles. C'est un moyen de vivre une vie satisfaisante, remplie d'espoir et productive malgré les limites résultant de la maladie. Le rétablissement va de pair avec la découverte d'un nouveau sens et d'un nouveau but à sa vie, à mesure qu'on réussit à surmonter les effets catastrophiques de la maladie mentale... » (Anthony, 1993 cité dans « La fleur de Patricia »).
 - 8 « L'empowerment fait référence au niveau de choix, de décision, d'influence, et de contrôle que les usagers (...) peuvent exercer sur les événements de leur vie (...). La clé de l'empowerment se trouve dans la transformation des rapports de force et des relations de pouvoir entre les individus, les groupes, les services et les gouvernements » (Wallerstein, 2006, cité dans « La fleur de Patricia »).

TYPES DE PARTICIPATION DE LA FEANTSA		EXEMPLE
Contrôle total	Les usagerères contrôlent les prises de décision.	<ul style="list-style-type: none"> ● Comité, groupe ou associations communautaires ● Projets spécifiques complètement guidés par les usagerères, mais dans le cadre de la stabilité et des structures d'une association hôte.
Partage de pouvoir	Partage des décisions et des responsabilités, notamment au niveau de la gouvernance. Les usagerères peuvent influencer et déterminer les résultats.	<ul style="list-style-type: none"> ● Recrutement de personnel ● Bénévolat accompagné ● Niveau de gouvernance
Participation	Encourager les personnes à participer à l'élaboration des services, des politiques et des perceptions. Les usagerères peuvent émettre des suggestions et influencer les résultats.	<ul style="list-style-type: none"> ● Groupes thématiques ● Évaluations participatives ● Manifestations réunissant les acteurices ● Recherche par les pairs et éducations par les pairs
Consultation	Demander aux personnes ce qu'elles pensent d'un service ou d'une politique. Les usagerères ont une influence limitée.	<ul style="list-style-type: none"> ● Questionnaires ● Interviews de sortie ● Groupes thématiques ● Boîtes à suggestions ● Procédure de plaintes ● Comité consultatif ● ...
Information	Expliquer aux personnes un service ou une politique. Les usagerères n'ont pas d'influence.	<ul style="list-style-type: none"> ● Présentation lors de réunion ● Lettre d'information ● Dépliants ● Tableaux d'information ● Informations digitales ● ...

Informé est le premier échelon de l'échelle de la participation. Sans le partage de l'information et d'un certain savoir, la participation s'avère compliquée, voire complètement faussée. Ceci rejoint l'idée de partage du savoir dont parle Penven dans la définition citée ci-dessus : garantir que les personnes disposent des informations nécessaires se trouve à la base de toute forme de participation.

Le niveau suivant est la **consultation**. Selon Hubert Touzard (2006) « L'objectif de la consultation est de recueillir, préalablement à une décision collective, les avis, opinions, attitudes d'un certain nombre d'acteurs. Grâce à leur compétence et à leur nombre, ils peuvent peser sur la prise de décision, mais sans qu'il y ait de leur part participation active aux réunions de prise de décision ». La consultation consiste en la récolte d'opinions.

Le niveau supérieur, intitulé « **Participation** » par la Feantsa, consiste à garantir que les personnes aient un réel mot à dire dans la prise de décision, et de les impliquer dans les organes

décisionnels. Les usagerères peuvent émettre des suggestions et influencer les résultats. Majo Hansotte (1998, cité par Culture&Santé et La Fédération des maisons de jeunes, 2013) nomme également ce niveau « concertation ». Il s'agit de demander aux personnes ce qu'elles proposent (alors que la consultation consiste à demander ce qu'elles pensent). Toujours selon Touzard (2006), l'objectif de la concertation est tout autre que la consultation : « la concertation est pour des acteurs, individuels ou collectifs, de trouver un accord, de résoudre ensemble un problème qui se pose à eux, de prendre ensemble une décision collective, ou de préparer une décision prise en final à un autre niveau ». Touzard (2006) précise « C'est de la part d'acteurs concernés, une mise en commun de leurs compétences, mais aussi de leurs motivations particulières et de leurs intérêts qui peuvent être parfois divergents. Cette recherche de consensus, cette motivation fondamentale commune à trouver un accord ne signifie donc pas absence de divergences dans les opinions, évaluations et préférences techniques, voire stratégiques. De plus, les acteurs concernés et réunis peuvent avoir des statuts et des

rôles forts différents, donc des intérêts variés par rapport au problème à résoudre qui peuvent conduire à des discussions longues et difficiles. Si les processus d'influence et de pouvoir ne sont pas à la première place, ils sont toutefois présents et peuvent peser sur l'issue de la concertation ».

Selon Hansotte (1998), ces trois premiers niveaux contribuent au processus d'implication des usager·ères.

Pour les équipes, c'est le passage entre « récolter l'avis des gens » et « qu'est-ce qu'on en fait ? » qui semble le plus difficile à mettre en place. Ainsi, une fois qu'on a entendu ce que les personnes avaient à dire et qu'ils ont donné leur avis, que fait-on de tout ce qui est dit ? Comment passer de la concertation à la conciliation ?

Enfin, les deux derniers échelons du tableau sont le **partage de pouvoir** et le **contrôle total**. Pour Hansotte (1998), le partage de pouvoir et le contrôle total consistent en des degrés de pouvoir délégués aux usager·ères.

Selon les auteurs des échelles citées ci-dessus, **tous les types de participation sont importants**. Tout dépend du type de projets et de structures dans lequel elles s'articulent. Cette vision permet de sortir d'une disposition hiérarchisée.

Plus généralement, ces échelles permettent de voir la participation de manière **évolutive**, comme un processus participatif, et de se donner des objectifs ainsi que d'envisager les stratégies pour les atteindre.



3.

LES PRÉALABLES DE LA PARTICIPATION



Les changements de rapports dominant-dominé (parfois mis en œuvre au sein d'un service par habitude et facilité) doivent se situer aussi bien au niveau individuel, institutionnel que sociétal. Une des conditions pour que cela soit possible est d'avoir confiance en les personnes, en leurs ressources et leurs capacités à les mobiliser. Cela ne peut se faire sans adopter des postures permettant le partage et l'échange, dans une vision de complémentarité des savoirs des professionnel·les et des usager·ères.

3.1 Un cadre...

3.1.1 Une posture professionnelle

La participation n'est pas seulement un projet mais également une posture professionnelle, «une manière de travailler qui renforce les capacités des personnes»⁹. En tant que professionnel·le, cela demande de «reconnaître que les personnes touchées par le sans-abrisme ont le droit de faire entendre leurs opinions et leurs perspectives»¹⁰. Pour le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, les personnes ont des capacités et des compétences, des envies d'engagement¹¹. Les conditions de vie dans la pauvreté n'affectent pas la capacité d'être ou de devenir un·e citoyen·e intéressé·e, critique, en capacité de progression, et désireux·se de s'engager dans des actions.

Durant le groupe de travail, une travailleuse a témoigné de la situation d'une femme accueillie qui rentrait régulièrement en conflit avec l'équipe et avait toute une série de revendications concernant le fonctionnement de la maison d'accueil.

Selon cette travailleuse, il existe plusieurs manières de se positionner dans cette situation : on peut le voir comme une posture d'opposition par rapport à la structure et «recadrer» le comportement de cette personne, ou bien le voir comme un levier pour développer les ressources de cette personne.

La participation demande aux professionnel·les de se décentrer par rapport à leurs propres valeurs, fonctionnements et visions du monde. Aller à la rencontre de l'usager·ère du service permet de se rendre compte que notre réalité n'est pas la même que la sienne et de dépasser certains *a priori* afin d'avancer ensemble.

« Parfois, les résident·es ont plus d'expertise ou savent mieux réagir à certaines situations. Cela demande une forme d'humilité. On n'a pas réponse à tout. Parfois le public sait bien mieux que les professionnel·les comment répondre aux problématiques rencontrées par les autres usager·ères. Il faut pouvoir faire un pas de côté.

Parfois, il existe un certain malaise de la part des travailleurs·ses qui considèrent que c'est censé être leur rôle. De plus, certains usager·ères trouvent un sens à aider les autres mais parfois s'oublie eux-mêmes, ne font pas leurs propres démarches... Notre rôle en tant que professionnel·les est de pouvoir maintenir un cadre.

9 Boîte à outils pour la participation (Feantsa, 2013)

10 *Idem*

11 AMA'focus « Les sans-abri ont-ils quelque chose à nous apprendre ? » (AMA, 2019).

C'est un outil hyper intéressant d'impliquer les usager·ères mais il faut que chacun·e soit d'accord (la personne qui s'implique et la personne concernée). Le rôle du·de la travailleuse est d'être cadran de ces différents moments d'échanges. >>
Témoignage d'une travailleuse en maison d'accueil

Nos échanges ont en effet permis d'identifier qu'il existe des « petites » participations et des « grandes » participations. Nous n'entendons pas « petite » sur une échelle de valeur : nous parlons de petites actions quotidiennes, parfois intentionnalisées ou plus informelles, qui peuvent déjà faire toute la différence.

<< Beaucoup de « micros-actions » sont mises en place au quotidien avec un public qui participe régulièrement au fonctionnement du service. On reconnaît une volonté d'action pour l'autre au sein de notre public. Il y a de la participation dans nos murs mais aussi à l'extérieur. Il y a beaucoup d'informel, d'échange de savoirs. Ces « petites actions » sont tout aussi importantes. C'est un processus : ce n'est pas de tout repos et il doit être constamment mis en place. >>

Témoignage du coordinateur d'un service d'accueil de jour

3.1.2 Un cadre institutionnel

Tout dépend également du cadre institutionnel, de l'histoire du service, de ses valeurs... Quand on part d'un mouvement militant, par exemple, la participation va de soi. Dans des services plus hiérarchisés, il existe parfois une tension entre le cadre et la participation. Un changement de paradigme au niveau des institutions demande un revirement complet de la manière de fonctionner et une remise en question en profondeur. Ce qui prend du temps. Certains services ont par exemple recruté des travailleuses spécialisées sur la question, ou ont formé leurs équipes¹².

Tout dépend aussi du fonctionnement et des missions du service. Par exemple, dans un service d'accueil de jour, les gens sont de passage. Ceci implique une vision et une mise en pratique différente de la participation qu'au sein d'une maison d'accueil, par exemple.

Enfin, la participation peut être organisée au sein du service, ou bien en lien avec des associations partenaires qui peuvent intervenir à l'intérieur de la structure comme à l'extérieur.

3.1.3 Un cadre temporel

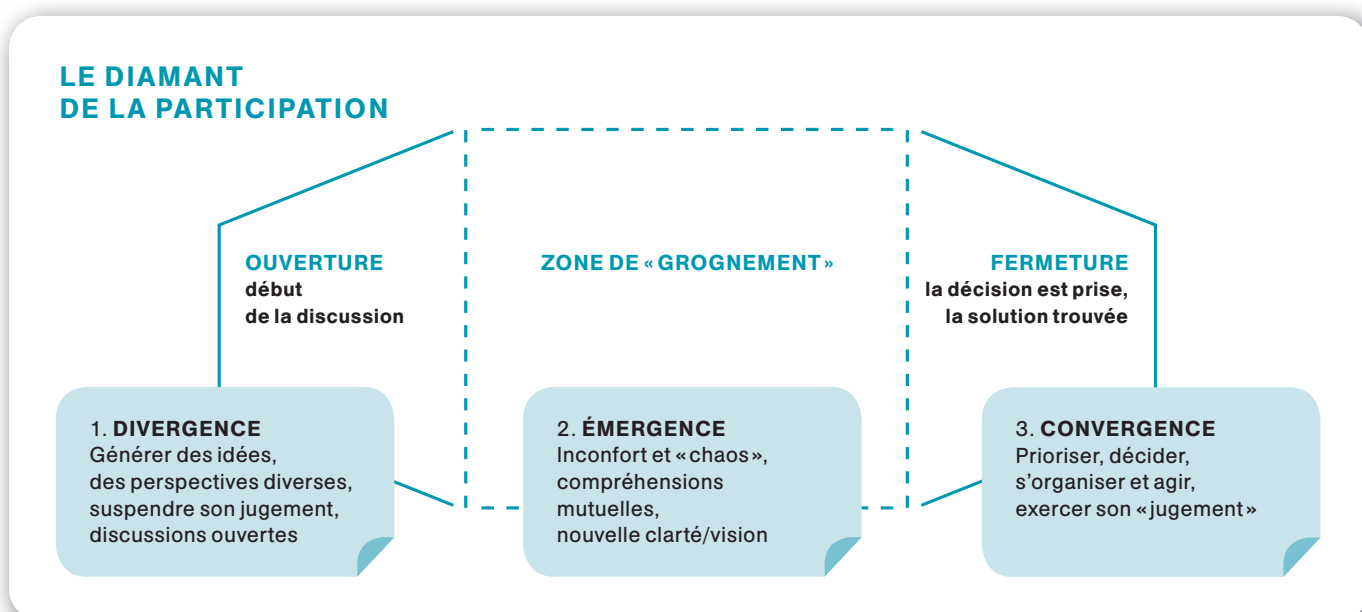
La participation peut concerner un projet à un moment donné, mais elle peut aussi s'inscrire dans la vie institutionnelle. C'est alors un processus qui demande du temps. Ce qui fonctionne un jour ne fonctionnera peut-être pas demain : les personnes accueillies partent, de nouveaux groupes se forment et le travail est à recommencer. C'est un travail qui se fait au quotidien.

Le diamant de la participation¹³ est un modèle de processus participatif élaboré par Sam Kraner, facilitateur aux USA. Il s'agit d'une grille de lecture pour penser la participation en différentes étapes :

1. Divergence
2. Émergence (zone « grognement »)
3. Convergence

¹² Cette dimension permet de poser la problématique des moyens octroyés aux services pour mettre en place des pratiques participatives de manière pérenne

¹³ Source : Collectiva



Ce modèle a l'avantage de mettre en avant que la participation n'est pas un processus qui va de soi et qu'il passe par des zones d'incertitudes, inconfortables pour l'ensemble des acteur·rices. Pour dépasser cette phase de « grognement », il faut que ces dernier·ères fassent un certain effort. Cela demande de dépasser les stigmates liés à la pauvreté et les obstacles à la participation (voir point 3.3, plus loin).

De plus, le **temps** est une contrainte à laquelle les services doivent faire face. Les réalités institutionnelles ne correspondent parfois pas aux rythmes des personnes ou des groupes accueillis. Trouver un rythme commun est indispensable pour parvenir à la codécision, sortir des cadres habituels et amener une certaine créativité.

3.1.4 Un cadre clair

Transmettre les balises (participer à quoi ? dans quels objectifs ? avec qui ? comment ? quelle est la place de chacun·e ?) et les nommer, afin d'être **le plus transparent** possible envers les usager·ères qui participent à un projet, donne du sens. Ce n'est pas parce qu'on fait une activité de groupe qu'elle est participative. On doit être très clair sur ce qu'on attend des personnes. Pour cela, les échelles de la participation peuvent être très utiles : est-on plutôt au niveau de l'information, de la consultation ou de la concertation ? Il est nécessaire d'être transparent avec toutes les acteur·ices, au risque de créer de la frustration et de démotiver les personnes à participer la prochaine fois. La participation, c'est aussi **mettre des limites** : on ne peut pas toujours tout décider ensemble.

Si un processus participatif est mis en place, il est aussi important d'agir par rapport à ce qui a été dit et de réaliser un retour sur l'impact de la participation, en fonction de critères qui auront été fixés au préalable. Cette « obligation de résultat », même la plus petite, a pour but de maintenir un sens et de voir que la parole a réellement été prise en compte. En effet, les personnes peuvent ressentir une véritable fatigue à être consultées, à être sollicitées sur les mêmes problématiques constamment, sans résultat.

3.1.5 Un cadre réglementaire

Enfin, la participation c'est aussi un cadre et une obligation réglementaire pour certains services. Il s'agit en effet d'une obligation réglementaire pour les maisons d'accueil de la Région wallonne. Le Code wallon de l'action sociale prévoit en effet que les maisons d'accueil organisent un **conseil des hébergé·e-s** (mais elles n'ont pas l'obligation de contraindre les hébergé·es à y participer, le choix étant laissé aux services). La réglementation précise la fréquence (au moins

une fois par mois), l'implication des membres du personnel au niveau logistique et organisationnel, les participant·es (les hébergé·es) et le contenu (à savoir : recueillir l'avis et les suggestions sur le fonctionnement de l'institution, l'organisation des services et les projets d'accompagnement collectif). La réglementation ne précise cependant pas la manière de mettre en place ce conseil. Il est intéressant de noter qu'aucun dispositif participatif n'est prévu pour les maisons d'accueil en Région de Bruxelles-Capitale.

3.2 Volontaire ou obligatoire ?

La participation doit-elle être volontaire ? Même si la réponse semble clairement tendre vers le « oui », la réalité impose de nuancer cette affirmation, particulièrement pour les structures de vie en collectivité. Par exemple, dans certaines maisons d'accueil, les hébergé·es sont obligé·es de participer aux conseils des hébergé·es (mais ne sont pas obligé·es de s'exprimer). La question qui en découle est de déterminer s'il faut favoriser la participation de tout le monde au travers d'une obligation. Ainsi, la participation à la réunion est imposée car il existe une crainte que les hébergé·es ne viennent pas. De plus, si tout le monde ne participe pas et que des décisions sont prises, cette décision ne prendra pas en compte l'opinion des autres hébergé·es alors qu'elle les concerne. Si tout le monde est présent, iels pourront au moins montrer s'ils ne sont pas d'accord. Cependant, qu'en est-il du droit à ne pas participer ? Une maison d'accueil a ainsi décidé d'imposer la participation au 1^{er} conseil des hébergé·es durant le séjour, afin que la personne se familiarise avec le dispositif et puisse ensuite décider s'il-elle désire venir aux réunions suivantes.

Il est également important de prendre en compte que, peut-être, ce n'est pas le moment pour la personne de s'engager dans ce type de processus. En effet, il existe parfois un idéal du collectif à tout prix et d'une participation de toutes. Or, les personnes accueillies ou hébergées ne le sont souvent pas par choix et ne se sentent pas forcément faire partie de ce collectif. De plus, la participation dépend aussi de l'humeur et de l'état de la personne, de son parcours, de ses intérêts...

Atteindre une participation maximale : est-ce possible ou utopique ? Comment susciter, solliciter la participation, sans la rendre obligatoire ? D'où émane la demande ? D'en haut, d'en bas ? Des politiques ? Des ASBL ? Comment ne pas tomber dans le piège de l'obligation et pouvoir intégrer la participation comme un élément à part entière du projet pédagogique ? La participation est-elle une demande de l'institution ou de la personne ? Toutes ces questions restent ouvertes.

3.3 Lever les stigmates, les seuils et les obstacles de la participation

L'élimination des obstacles à la participation, tant matériels qu'immatériels (tels que les aspects psychologiques), s'avère nécessaire.

Prendre la parole et penser qu'on a des choses à dire et qui valent la peine d'être entendues, cela ne va pas toujours de soi... Pour que des personnes ayant un vécu – souvent stigmatisant – dans la précarité puissent s'exprimer, il est essentiel de mettre en place des espaces qui le permettent. La participation commence par **se réapproprier des lieux d'expression**, afin de sortir de la (l'auto-)stigmatisation et redonner aux personnes confiance en elles-mêmes et en leurs ressources. Parfois, les usager·ères ont tellement l'habitude de ne pas pouvoir donner leur avis (mais de devoir apporter tel papier, de devoir expliquer tel problème, ...) qu'ils s'empêchent ou ne parviennent plus à s'exprimer. L'expression doit ainsi parfois être accompagnée. Il faut donc avant tout créer **un cadre où les personnes peuvent s'exprimer**, où les doutes, la colère et les désaccords ont leur place. Ce n'est que par la suite qu'il sera possible de partir de leur vécu et de leur savoir¹⁴.

Par ailleurs, les personnes ne se sentent pas toujours **légitimes** à prendre la parole devant des professionnel·les. Il existe souvent un écart dans le vocabulaire utilisé par ces derniers, souvent spécifique au service et très technique. Le langage partagé par les un·es devient hermétique pour les autres. La distribution du « pouvoir » et de l'accès à la parole est ainsi inégalement répartie. Comment dès lors trouver un vocabulaire commun ?

La question que les usager·ères peuvent également se poser est celle de la prise en compte de leur parole. Est-elle entendue et acceptable pour les professionnel·les ? Va-t-elle servir à quelque chose ? Quelle valeur donner à cette parole ?

De plus, donner la parole aux personnes dans la précarité n'assure pas qu'elles soient prêtes à s'exprimer ou que la parole soit la leur (Brun, 2022). La reconnaissance d'avoir été accueilli·e, le rapport au conflit, la difficulté à se positionner peut amener à ce qu'elles répondent constamment de manière favorable. De quelle manière les personnes peuvent-elles **se réapproprier la parole** sans tenir les propos qu'on attend d'eux·elles ? Les usager·ères doivent sentir qu'il est possible de relever des aspects négatifs dans l'accueil et dans le fonctionnement de l'institution, sans que cela ait un impact négatif sur leur accueil ou sur leur posture par rapport à la structure.

Le **cadre institutionnel** peut être pesant pour l'usager·ère, qui préfère parfois un cadre moins formel pour s'exprimer. Ajouté à cela, **s'exprimer devant un groupe** ou une collectivité n'est pas aisé. C'est pourquoi les temps d'échanges informels, autour d'un café ou d'un repas, sont des moments privilégiés où la parole prend une forme plus libre. Ils permettent également de dépasser les règles implicites qui régissent les relations des professionnel·les et des hébergé·es en ouvrant le champ des possibles.

Pour Angotti, « La "participation construite" part du principe que le processus de participation n'est de fait ni spontané ni égalitaire, et qu'il faut y travailler pour le rendre universel ».

Selon la Feantsa, la participation est basée sur « la conviction que les personnes ont le droit d'avoir leur mot à dire sur la manière dont les services qu'[elles] utilisent sont mis sur pied et fonctionnent, et sur le fait que les personnes défavorisées socialement ou économiquement sont souvent confrontées à des barrières en matière de décision. ».

De plus, **les mots ont un impact**. Ils orientent notre pensée, nos émotions et nos actions. Qu'entendons-nous lorsque nous employons les termes pauvres, sans-abri, sans domicile fixe, précaires, bénéficiaires, usager·ères... ? Derrière la terminologie que nous utilisons quotidiennement, la notion de « manque » apparaît... Ce sont des termes qui renvoient à des aspects qui peuvent être vécus de manière très dévalorisante pour les personnes concernées. Il ne semble pas y avoir de terme idéal pour qualifier les personnes touchées par le sans-abrisme. Néanmoins, le Syndicat des Immenses a développé ce dernier acronyme (Individu dans une Merde Matérielle Enorme mais Non Sans Exigences) afin de renverser la balance. Non, les personnes sans-abri ne se définissent pas uniquement au travers du « manque ». Ceci montre toute l'importance des termes que nous employons et des définitions sous-jacentes sur les postures et les interventions des travailleur·ses sociaux·ales.

14 Extrait de la présentation du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté - AMA'focus « Les sans-abri ont-ils quelque chose à nous apprendre ? » (AMA, 2019).

3.4 Donner les moyens : partage des informations et du pouvoir

3.4.1 L'accès à l'information

Une condition indispensable à la participation est de posséder les informations nécessaires pour pouvoir participer. Il s'agit d'ailleurs du premier échelon de l'échelle de la participation développée par la Feantsa citée précédemment. Sans accès à l'information, un rapport de force peut également s'installer entre ceux-celles qui savent et ceux-celles qui ne savent pas.

3.4.2 Le rapport au pouvoir

La participation passe également par la prise de conscience de la **différence de statuts**, de leurs enjeux, et par leur renversement. Les rapports entre les individus sont inégaux. La légitimité d'un·e travailleur·se social·e par rapport à celle d'un·e usager·ère est clairement différente. Il s'agit de relations de pouvoir, car les savoirs sont reconnus officiellement d'un côté (par le diplôme, l'éducation...) et pas de l'autre. Il existe une dimension sociale et institutionnalisée des rapports (Brun, 2002). La question est comment sortir de ces

rapports de force et mettre en commun les savoirs des personnes vivant dans la précarité et ceux des professionnel·les ?

Pour ATD Quart-monde, « toute personne, même la plus démunie, détient potentiellement les moyens de comprendre et d'interpréter sa propre situation. Tout savoir qui s'applique de l'extérieur à la situation des personnes défavorisées, sans se laisser pénétrer et affecter par leur propre compréhension et interprétation, non seulement ne respecte pas les personnes mais s'avère inefficace. Mais pour qu'un savoir autonome puisse se construire, les détenteurs du savoir formalisé et reconnu doivent contribuer à cette construction par leur connaissance des processus dit cursifs et l'apport de la connaissance reconnue » (Brun, 2022). Il s'agit de nier ni l'un, ni l'autre.

Cela amène aussi **la question de la participation des travailleur·ses**. La participation des usager·ères est-elle possible sans penser la participation des travailleur·ses ? Les deux semblent intimement liées. Si les usager·ères sont inclu·ses dans les réflexions ou les décisions et que les travailleur·ses ne le sont pas, cela pourra poser un problème de légitimité et de rapport de pouvoir entre les uns et les autres. La participation des travailleur·ses ne doit-elle pas être pensée avant tout ? La participation doit-elle être pensée de manière ascendante et descendante ?



4.

LES FREINS ET DÉRIVES DE LA PARTICIPATION



Pour entraîner de la participation, il faut savoir s'y prendre. La participation ne s'improvise pas et nécessite une série de **compétences** pour la mettre en pratique. Il ressort néanmoins des échanges qu'il y a un manque de savoir-faire dans les services qui souhaitent mettre en place des pratiques participatives. Or, la participation peut s'avérer contre-productive si elle n'est pas bien pensée. Les compétences à mobiliser sont, selon Angotti, de deux ordres : d'une part, **savoir mobiliser les personnes accueillies**, concernées et intéressées, et d'autre part, **savoir animer ces espaces participatifs d'échanges** afin que tout le monde puisse s'y sentir à sa place. Le premier point est un défi récurrent au sein des services : comment mobiliser les hébergé-es ou usager-es à participer à des groupes de parole ? Comment susciter la motivation ? La question de la **reconnaissance de la parole** s'avère importante et détermine la motivation à s'impliquer ou non.

Par ailleurs, les personnes sans abri qui fréquentent un service d'aide ne se trouvent pas forcément dans les meilleures **conditions** pour s'engager dans des dynamiques participatives. Ce sont généralement des populations fragilisées qui ont d'autres priorités à traiter avant de penser à s'investir dans le service, surtout si l'espoir d'y avoir un impact est assez faible. Les usager-es peuvent se poser la question de l'impact de cette participation sur leur quotidien.

De plus, les groupes accueillis sont changeants, que ce soit en maison d'accueil ou encore plus en service d'accueil de jour ou en abris de nuit. Les personnes accueillies ne sont jamais les mêmes et évoluent. Il semble dès lors difficile d'impliquer les usager-es à court terme... **La disponibilité** et **l'instabilité** du public doivent donc être prises en compte. Néanmoins, la temporalité n'est

la même dans les maisons d'accueil : les hébergé-es y séjournent généralement pour un temps plus long, et une participation est dès lors envisageable de manière plus pérenne.

Un véritable **paradoxe** peut naître de la participation : « **l'injonction participative** ». Ainsi, Marion Carell (citée par Angotti, 2012) explique qu'il s'agit d'une vision descendante, réduisant la participation à une obligation. Au contraire, ouvrir des espaces de participation basés sur la motivation et la volonté fonctionne peu. En effet, ces espaces ne sont, par expérience, pas investis par les personnes en difficultés sociales. Pour cette auteure, il s'agit de trouver un équilibre entre le « bottom up » et le « top down ». Brun (2002) met également en avant cet effet paradoxal de la participation. Pour lui, « Ce n'est pas au dominant à concéder la parole mais aux dominés de s'en emparer. (...) Les témoignages ne changent en rien à la condition des très pauvres. Leurs paroles nourrissent ceux qui entendent et servent de briques pour la construction de systèmes de pensée ou de dispositifs institutionnels auxquels ils ne prennent pas d'autres part que celle de "bénéficiaires potentiels" ». D'ailleurs, pour Abraham Franssen (2006), les injonctions à l'autonomie individuelle et au projet dans les structures d'aide ne s'effectuent pas sans difficultés et paradoxes. L'injonction paradoxale à l'autonomie se trouve renforcée par le **caractère contraint** ou (semi)-contraint de l'aide apportée. Indépendamment du schéma (qu'il soit incitatif – où la participation permet l'accès à des bénéfices secondaires –, ou sanctionnel – où une participation insuffisante entraîne l'exclusion ou des mesures punitives), le travail des intervenant-es consiste précisément à surmonter la difficulté de favoriser l'émergence du projet sous contrainte. En outre, dès lors qu'elle est définie comme norme sociale, l'injonction à l'autono-

mie a des effets discriminants entre ceux qui manifestent un désir et une capacité d'intégration, et peuvent – dans une certaine mesure – « négocier » un projet de vie et donner un contenu à un projet d'insertion, et ceux qui se révèlent « inaptes », « incapables ».

Par ailleurs, la participation fait **peur**. Elle demande de tout repenser et de dépasser les stéréotypes. Le transfert de pouvoir est craint autant par les travailleur·ses sociaux·les que par les représentant·es des services d'aide. Il existe une peur de perte de contrôle ou de remise en question du fonctionnement interne. Sortir de la vision et de la relation unidirectionnelle entre « aidant-aidé » demande du temps et une remise en question de nos valeurs et de la manière de les appliquer. Elle demande de dépasser la culture institutionnelle parfois mise en place jusqu'alors.

De plus, il est important de se demander quels sont **les objectifs** de la participation et **les dérives** possibles. Le but est-il de se donner bonne conscience ? De répondre à des obligations réglementaires ? De justifier des subsides ? Comment la participation peut-elle amener les structures à instrumentaliser les usager·ères pour justifier leur existence ?

Enfin, la participation ne peut bien entendu, à elle seule, endiguer le phénomène du sans-abrisme et de la grande précarité. Le danger est la « psychologisation » des problèmes sociaux.

On voit que les « préalables » et conditions de la participation, ses freins et ses dérives sont les deux revers d'une même médaille et permettent de comprendre la complexité et les limites de la participation si elle n'est pas travaillée en profondeur.



5. LES PRATIQUES PARTICIPATIVES DANS LES SERVICES D'AIDE AUX SANS-ABRI



Au cours des rencontres avec nos services membres dans le cadre du groupe de travail sur la participation, nous avons eu l'occasion d'échanger et de mettre en lumière les pratiques participatives mises en place dans les services ainsi que les réflexions et objectifs sous-jacents.

Nous n'avons pas toujours été d'accord sur ce que nous considérons être ou ne pas être de la participation. Nous nous sommes néanmoins mis d'accord sur le fait que l'ensemble de ces pratiques favorise la participation des usager·ères, et ce, de multiples manières (renforcer les capacités d'agir, donner les informations nécessaires, partager des savoirs, etc.). Dans les pages qui suivent, vous trouverez des témoignages de travailleur·ses du secteur, expliquant leurs pratiques et réflexions. Les services d'aide aux personnes mal logées et sans chez soi fonctionnent de manières très différentes en fonction de leurs réalités géographiques, de leur projet pédagogique, du public qu'ils accueillent. Les pratiques des uns ne sont pas les pratiques des autres. Il s'agit ici de présenter quelques initiatives et bonnes pratiques, montrant l'évolution du secteur, sans vouloir être exhaustif.

5.1 Niveau individuel : participer et être acteur de sa propre vie

Lors de nos échanges, nous avons mis un focus sur la notion d'**empowerment**. Même s'il ne s'agit pas de participation en tant que telle, l'augmentation de la capacité d'agir semble être à la fois une condition et une conséquence de la participation :

- Une condition car l'empowerment travaille sur l'estime de soi et les capacités à participer.

- Une conséquence car la participation favorise le développement des potentiels et compétences de chacun·e.

L'*empowerment* peut prendre plusieurs formes, tels que des ateliers collectifs ou individuels ou un projet individuel.

« Les projets individuels sont co-construits avec chaque hébergé·e. Les travailleuses ne pensent pas ce qui est mieux pour la personne hébergée à sa place. C'est à l'hébergé·e de réfléchir à ses propres besoins et ses projets. Le rôle du·de la travailleur·se social·e est de faire en sorte que l'hébergé·e puisse le faire seul·e. Il s'agit de ne pas "faire à la place de" mais de "faire avec" la personne. »

Témoignage d'un directeur de maison d'accueil

5.2 Niveau collectif : participer à la vie en collectivité

Agir ensemble et « participer » à la vie en collectivité, est-ce participer ? Même s'il ne s'agit pas de participation au sens strict du terme, nous sommes convaincu·es que les exemples repris ci-dessous sont pertinents, en ayant un effet sur les capacités d'agir.

5.2.1 Participer au fonctionnement logistique de l'institution

Il arrive fréquemment que les hébergé·es contribuent à la **gestion logistique** et à l'**entretien** de la maison d'accueil, notamment via la préparation des repas à tour de rôle, le nettoyage des communs, etc.

« En semaine, tous les hébergés participent au nettoyage de la maison (chacun a sa tâche définie chaque semaine) pour les locaux collectifs. Ils mangent tous les jours à la maison. Par deux, les hébergés font le repas de A à Z (vaisselle, préparation) avec un accompagnement de l'équipe éducatrice. »
Témoignage du directeur d'une maison d'accueil

Ceci est également le cas dans certains services d'accueil de jour, qui par exemple ont recours à un système « **d'usagers aidants** » pour les douches, les lessives, les consignes, les petits déjeuners et les repas. « Ces services sont payants. Ce système permet à la personne qui n'a pas de sous, d'être usager aidant et de participer aux tâches journalières du centre » (extrait du témoignage du directeur d'un service d'accueil de jour).

D'autres centres de jour sollicitent leurs usager·ères pour, par exemple, « sortir les bancs sur la devanture. ». Les usager·ères peuvent aussi aider « à l'installation et à l'accueil des personnes. Certain·es aident aussi à préparer des sandwiches pour une ASBL. Les personnes que nous accueillons et aidons aident ainsi d'autres personnes dans le besoin. Quand on reçoit beaucoup de nourriture, notre public aide au travail logistique. Lorsqu'on trie les aliments aussi, les personnes les "empaquent" et distribuent à l'extérieur. Ils se passent les bacs de mains en mains. Ce sont de chouettes moments et d'importants symboles », explique le coordinateur d'un autre service d'accueil de jour.

5.2.2 Participer à des projets collectifs

D'autres services proposent à leurs hébergé·es ou usager·ères de participer à des projets collectifs, tels que de l'**apiculture** et un **potager**, ainsi que l'a expliqué le directeur d'une maison d'accueil. Ces projets peuvent être portés par une personne bénéficiant d'un emploi d'insertion du CPAS (anciennement « contrat article 60 ») et/ou par un·e bénévole.

Une autre pratique inspirante fut l'organisation d'une **exposition photo de femmes sans abri** par un centre de jour bruxellois. Le but était de casser les clichés liés aux sans-abrisme. L'idée de cette exposition a vu le jour à l'occasion d'un atelier d'autoportraits mis en place durant l'ouverture « 100 % femmes » du service les mercredis après-midi. Le groupe de participantes était très diversifié et intergénérationnel. Les intervenant·es, une art-thérapeute et une photographe, ont pris le temps de parler avec les participantes, de créer un lien de confiance et de prendre en compte leurs envies.

La photographe a mis à disposition des femmes de l'atelier son savoir et son appareil photo. Les participantes se sont elles-mêmes mises en scène en fonction de ce qu'elles désiraient mettre en avant. Certaines voulaient être anonymes

sur les photos : comme il y a mille manières de prendre une photo de manière anonyme, cela a été travaillé avec les femmes. Les demandes étaient parfois un défi technique pour la photographe, qui a essayé de correspondre le plus possible aux envies des femmes.

La plupart des femmes qui ont participé à l'atelier étaient dans des phases de vie instables et toutes n'ont pas forcément participé jusqu'au bout. C'était donc très flexible : elles ont donné ce qu'elles pouvaient et voulaient donner. Certaines ont fait un discours durant le vernissage de l'exposition, d'autres étaient présentes pour répondre aux questions des visiteuses, d'autres encore ont préféré ne pas venir. Chacune pouvait choisir ce qui était dit/montré et chaque autoportrait a été exposé avec l'accord des femmes. Certaines photos ont été vendues, ce qui a fait a rendu les participantes très fières. Dès lors, des photos de personnes sans-abri vont se retrouver dans le salon des acheteuses, c'est une belle déconstruction de l'image du sans-abrisme.

Pour mener à bien ce projet, le service a reçu un budget du secteur de la cohésion sociale, même si finalement le budget a été dépassé. Une nouvelle édition sera organisée. Certaines usagères, qui ne voulaient pas participer au départ, ont vu le résultat et veulent désormais participer à la prochaine édition.

5.3 Niveau Institutionnel : participer à la vie institutionnelle

5.3.1 Informer

Informar les usager·ères des services est le premier échelon de l'échelle de la participation développée par la Feantsa (voir ci-dessus). Durant nos échanges, il est ressorti que le partage de l'information n'implique pas que de l'information « simple », mais également le partage d'une volonté de faire participer les personnes. Au niveau du contenu, la question se pose de savoir si toutes les cartes doivent être sur la table : tout doit-il être dit ? Où doit-on mettre un filtre ? Il faut se questionner sur pourquoi on communique.

Diverses modalités peuvent être utilisées pour passer l'information (échange verbal, affiches, entretien d'entrée, flyers...) – de la plus formelle à la plus informelle. Une maison d'accueil a par exemple créé un carnet illustré pour informer les hébergé·es sur le Règlement d'Ordre Intérieur lors de leur arrivée. Chaque personne en reçoit un à son entrée dans la maison. Le **conseil des hébergé·es** constitue un autre moment d'information pour les résident·es des maisons d'accueil (voir également point 5.3.3. ci-dessous).

5.3.2 Demander l'avis

Comment demander l'avis des usager·ères d'un service ? Un centre d'accueil d'urgence a mis en place un **questionnaire** qui est soumis aux usager·ères du service, dans le but d'adapter le fonctionnement du centre à leurs besoins et de favoriser les changements.

Ce questionnaire propose aux personnes d'évaluer le fonctionnement du centre grâce à des émoticônes (☺ ☹ ☹). Une case est également dédiée aux commentaires et une autre à la question : « Qu'est-ce qui pourrait être changé ? ». Les usager·ères peuvent ainsi proposer de nouvelles idées. Les côtés qualitatifs et quantitatifs sont présents dans le questionnaire. Ce projet est soutenu par la direction. Une fois les questionnaires collectés et analysés pour en tirer les grandes lignes, les retours sont discutés en réunion d'équipe. Le retour en équipe est anonymisé. Tous les points du questionnaire sont abordés, sans filtre, on ne choisit pas un sujet plutôt qu'un autre. Si plusieurs commentaires/remarques vont dans le même sens, c'est que c'est important et le sujet sera approfondi.

Actuellement, les questions sont formulées par la personne de l'équipe qui est responsable de ce projet, mais à l'avenir il pourra être envisagé de les créer avec les usager·ères, de manière collective.

Les travailleuses se sont rendu·es compte qu'il était difficile pour les personnes d'être franches lorsqu'elles répondaient au questionnaire alors qu'elles étaient encore hébergées dans le centre – les réponses étaient toujours très positives. Iels ont donc décidé que le questionnaire serait rempli avec leur personne référente à la fin de leur hébergement. Il est clair que cette méthode peut toujours entraîner une auto-censure, même si elle est moindre que lorsque le questionnaire est soumis durant l'hébergement.

Durant le groupe de travail, l'idée a été suggérée que ce soit des travailleuses d'une autre équipe qui soumettent le questionnaire, ou bien d'autres usager·ères. Remplir le questionnaire à deux permettrait qu'une personne prenne note et que l'autre pose les questions, et cela créerait un vrai contact. Il faut néanmoins être attentif au déséquilibre : face à deux travailleuses, l'usager·ère peut être impressionné·e et cela renforcerait alors l'auto-censure.

Un autre avantage de ce type de questionnaire est qu'il arrive que l'équipe elle-même constate un besoin d'améliorations, mais qui est difficile à amener par les travailleuses eux-mêmes. Le fait que les hébergé·es aient également pointé ces difficultés donne une certaine **légitimité** pour les relayer auprès de la direction. Par exemple, il est ressorti du questionnaire qu'il était nécessaire d'améliorer la qualité des petits déjeuners. Cela avait déjà été constaté par l'équipe, mais le fait

que cela ait été soutenu par les usager·ères à **aider à impulser le changement**. Il s'agit parfois de petits changements, mais qui améliorent fortement le fonctionnement du service.

Une des difficultés constatées est de faire de ce questionnaire une habitude lors du départ des personnes. Actuellement, cela repose principalement sur la personne porteuse du projet. Que se passera-t-il en cas de turn-over ? Cette limite soulève le besoin de transversalité dans l'équipe afin que le projet puisse être porté par tou·tes.

Actuellement, les travailleuses du centre ne remplissent pas le questionnaire, même si cela serait intéressant. Ceci rejoint la question de l'horizontalité entre les usager·ères, les travailleurs·ses et les bénévoles, question qui a été abordée à d'autres occasions durant le groupe de travail : est-ce que la participation des usager·ères peut fonctionner si les travailleuses ne sont pas amené·es à participer également ?

Il ressort de cette première expérience qu'un **questionnaire peut être très complémentaire à d'autres outils participatifs de récolte des avis**. L'avantage du questionnaire est qu'il ne prend pas beaucoup de temps à mettre en place. Une piste supplémentaire pourrait être de faire passer un questionnaire au début, au milieu et à la fin de l'hébergement. Il faut néanmoins être attentif·ves au nombre de questionnaires et d'enquêtes réalisées, afin que la démarche ne perde pas son sens.

Il est également important qu'un retour soit fait aux usager et aux usagères, afin qu'iels sentent que leur avis est vraiment pris en compte et que ce processus ne sert pas à rien.

Il faut aussi éviter que les questions ne soient orientées ou biaisées, et être attentif·ves à la posture durant la passation du questionnaire. Pour ce faire, avant de faire passer un questionnaire, il semble important de bien évaluer **les besoins et les objectifs de l'enquête**. Si ce n'est pas bien pensé, les réponses aux questions seront difficilement utilisables et ne permettront pas un réel changement.

Une autre piste suggérée par les participant·es au groupe de travail est « **l'affichage météo** » : les usager·ères peuvent y indiquer leur satisfaction par rapport aux services. Il s'agit bien d'évaluer le fonctionnement du service et non les personnes qui en font partie – il faut donc que cela soit bien compris pour éviter que cela ne soit une source de vexation pour les travailleuses. Les outils de construction de la participation doivent en effet être une plus-value pour le service, des indicateurs, et pas une manière d'évaluer les travailleuses ou un règlement de compte. Ce type de dispositif doit également être porté par l'ensemble de l'équipe pour fonctionner.

Un autre exemple utilisé fréquemment est « la **boîte à suggestion** ». Celle-ci a notamment été utilisée dans un ser-

vice d'accueil de jour pendant plusieurs années : « La boîte à suggestion a été mise en place il y a quelque temps. Durant une période, elle a assez bien fonctionné [...] D'habitude, on organisait des groupes de parole liés aux questions de l'institution où on traitait les informations de la boîte à suggestion » (extrait d'un témoignage d'une travailleuse dans un service d'accueil de jour).

Cependant, cette professionnelle témoigne qu'avec le départ de sa collègue en charge de la boîte puis du début de la crise sanitaire, le projet a été peu à peu laissé à l'abandon. Cet exemple souligne encore une fois la nécessité de soutenir les projets de participation en impliquant l'ensemble de l'équipe professionnelle pour pouvoir les maintenir dans le temps.

La question des leviers nécessaires pour réactiver l'usage de la boîte à suggestions a été posée au sein de l'équipe, et une analyse a été réalisée pour mettre en avant les points positifs et les points négatifs de ce projet par rapport à la réalité du service.

Les points « positifs » relevés par l'équipe du service ont été les suivants :

- **Anonymat** : la boîte à suggestion permet aux personnes de dire ce qu'elles pensent de manière anonyme et évite ainsi la peur que cela entraîne des conséquences.
- **Être entendu-e** : il est parfois plus difficile pour certaines de s'exprimer devant ou directement aux personnes. L'écrit apparaît donc comme un autre moyen d'expression.
- **Facilité de mise en place** : le coût du dispositif est assez réduit.

Les points « négatifs » :

- **Difficulté d'utilisation par tou-tes** : C'est parfois toujours les mêmes qui utilisent la boîte.
- **Barrière à l'utilisation** : Il faut savoir écrire et cela peut apparaître comme un frein supplémentaire à l'expression de son avis.
- **Temps nécessaire au projet** : Cela prend du temps pour l'équipe de gérer cette boîte, et cela doit être pris en compte dans leurs missions.
- **Visibilité** : L'emplacement de la boîte est parfois difficile à trouver. Néanmoins, il faut que la boîte puisse être mise dans un endroit assez discret pour que les usager-ères osent l'utiliser.

Les réponses de la boîte sont traitées publiquement sauf indications contraires sur le papier. Ensuite, les questions sont retapées (pour qu'elles restent anonymes) et affichées avec les réponses dans la salle commune.

La travailleuse exprime que dans l'idéal, les **retours des suggestions devraient être faits lors d'un temps de parole avec les usager-ères**. En effet, une boîte à sugges-

tion sans moments pour discuter des remarques et propositions qui ont été faites perd largement de son sens. Encore une fois, pour qu'elle soit utilisée, il faut que les personnes voient qu'il y a un impact et que leur opinion est réellement prise en considération.

L'équipe a également réfléchi sur la manière d'expliquer aux usager-ères le fonctionnement. Iels ont placé un petit texte explicatif au-dessus de la boîte. Cela ne résout pas tout, entre autres pour les personnes qui ne savent pas lire. Idéalement, le texte devrait être traduit en plusieurs langues et explicité également à l'aide d'images facilitant la compréhension. Aussi, il apparaît important que l'équipe rappelle son utilisation de manière régulière, que ce soit individuellement ou dans les moments collectifs.

La crise sanitaire ayant renforcé la non-utilisation de la boîte, le projet semble compliqué à réactiver aujourd'hui. L'équipe a exprimé l'idée de faire un petit questionnaire auprès des usager-ères pour avoir un retour ou des demandes particulières sur la manière de remettre en place la boîte à suggestion mais aussi les espaces de paroles. Dans tous les cas, si la boîte à suggestion n'est pas une solution unique et totalement fonctionnelle, le dispositif montre que l'avis des usager-ères compte pour l'équipe du service.

5.3.3 Participer aux décisions de l'institution (représentant des usager-ères, concertation...)

Le « conseil des hébergé-es » constitue un exemple de création d'un espace de mobilisation, qui se déploie de manière réglementaire dans les maisons d'accueil en Région Wallonne. Dans une autre mesure, une maison d'accueil propose depuis quatre ans, chaque mois, **l'élection d'un-e délégué-e des résident-es** via le processus de « **l'élection sans candidat-es** » :

« Cela permet d'élire une personne qui n'aurait jamais pensé être déléguée. Chaque participant-e vote sur un papier et choisit son-sa candidat-e. Au premier dépouillement, chaque personne doit expliquer son choix, pourquoi elle a voté pour un-e tel-le. Au second tour, chaque hébergé-e peut changer son vote à la suite des arguments avancés par les autres hébergé-es. La personne ayant le plus de voix peut recevoir un mandat du groupe pour être déléguée. Si la personne ne veut pas être déléguée, ce n'est pas un souci, il n'y en aura pas pendant un mois. Ce n'est pas une obligation. »
Témoignage de la direction de la maison d'accueil

Le ou la délégué-e élu-e assiste alors à une partie de la réunion d'équipe axée sur l'organisation et le fonctionnement du service pour les usager-ères. Cependant, afin de maintenir le secret professionnel, le ou la délégué-e n'assiste pas à la

réunion de suivi psychosocial. Son rôle est de faire remonter les soucis rencontrés dans le fonctionnement de la maison d'accueil et de devenir une sorte de **courroie de transmission entre l'équipe éducative et les hébergé-es**. Le fonctionnement dépend de la façon dont la personne prend ce rôle de délégué-e. En tous cas, la parole des hébergé-es est prise en compte dans les réunions d'équipe. Le cadre est très clair : la parole est entendue mais les suggestions ne sont pas toutes validées par l'équipe. Dans ce cas, les raisons du refus éventuel sont explicitées aux hébergé-es.

La direction de la maison d'accueil qui a mis en place ce dispositif indique qu'il permet de laisser une part significative aux suggestions des hébergé-es :

« Cela fonctionne assez bien. On a observé que ça réduit les violences dans le groupe (violence institutionnelle), car cela peut être très frustrant pour les hébergé-es de se voir imposer des activités. Ce fonctionnement permet aussi de **retravailler régulièrement le Règlement d'Ordre Intérieur** en fonction des propositions des hébergé-es. On remet en cause nos pratiques professionnelles aux regards de leurs critiques. On a également mis en place des projets tels que des demandes de financement pour une machine à laver, des activités de pétanque dans notre jardin, la mise en place d'une salle de sport ou encore un espace pour soutien à la parentalité (papa et enfant). Ce sont des demandes qui viennent des hébergé-es. Le projet ne consiste pas juste à entendre les idées mais aussi les concrétiser quand c'est possible. Il s'agit avant toute chose d'une obligation de moyens et pas de résultats. »

Ainsi, il est important de souligner que tous les projets et suggestions ne sont pas réalisables ou acceptés par les équipes professionnelles. L'équilibre est alors à trouver entre les différents intérêts des hébergé-es et des équipes. Cela peut avoir pour effet de déstabiliser certain-es professionnel·les, comme un collègue de la maison d'accueil en question qui a quitté son poste car il se sentait insécurisé par le fait que les hébergé-es aient plus de "pouvoir". Cependant finalement, les équipes ont vite constaté qu'elles ont plus à gagner dans ce **processus qui apaise plus vite les tensions et les relations**. Progressivement, tout le monde est partie prenante. Si certain-es professionnel·les sont plus à l'aise et proactifs, tout le monde joue le jeu.

La direction souligne aussi que plusieurs critères sont essentiels pour le succès de cette participation :

- La nouvelle configuration de la réunion d'équipe avec le·la délégué·e a été réfléchi et validée de manière collective
- La réunion doit être assez courte (30 minutes maximum) pour que les délégué·es puissent suivre avec aisance
- Le recrutement des nouveaux·elles collègues se fait avec attention pour que ces dernier·es soient en adéquation avec la dynamique de participation des hébergé-es

- Les projets suggérés ne fonctionnent pas toujours, et si des adaptations sont réalisées, il est important d'accepter que certaines choses ne fonctionnent pas.

Afin de conserver la cohérence du projet pédagogique, le dernier mot revient toujours à l'équipe éducative. Ainsi, si une **proposition fragilise le projet pédagogique, l'équipe se positionne contre**. La direction de la Maison d'accueil raconte « Il y a parfois des tentatives de reprendre le pouvoir par les hébergé-es. On donne toujours une explication à la décision qui est prise. Quand la réponse est négative, on explique pourquoi on ne peut valider la demande (contraire à l'intérêt du fonctionnement de la maison d'accueil ou des hébergé-es) ».

Les équipes de la maison d'accueil ont suivi des formations et supervisions qui ont servi d'outils pour permettre d'intégrer ce processus de participation au quotidien. Un opérateur de formations les a accompagnés à travers un travail de supervision sur cette question avec le souhait de construire des outils validés par l'ensemble de l'équipe et utilisés par tou·tes. Par exemple, l'équipe a décidé de débiter la réunion par de la musique mais aussi d'instaurer une règle de remettre à plus tard les « coups de gueule » afin de les régler avec les personnes concernées sans alourdir l'ambiance générale de la réunion. La direction indique qu'il est important de se faire accompagner par un service externe et que cela peut être stratégiquement utile : cela peut légitimer le projet et la réappropriation du processus par les équipes, qui peuvent mettre en avant leurs compétences, mais cela donne aussi des outils d'animations très concrets, validés par un organisme externe.

Un autre exemple de participation aux décisions est donné par un service de jour qui organise un **Conseil des usager·ères**, qui est un lieu de discussion avec les usager·ères et les travailleur·ses au sujet du fonctionnement du centre de jour au sens large. Les objectifs de ce conseil appelé « **conseil communautaire** » sont multiples :

- **Reconnaître et valoriser** les usager·ères et leurs opinions
- Mettre en place des **projets qui ont du sens** pour les usager·ères
- **Diminuer les tensions**
- **Rééquilibrer les relations** équipe-public
- Créer un **espace de communication** des informations

Le service d'accueil de jour indique que les modalités sont bien définies. Ainsi le conseil communautaire est ouvert à tou·tes, ce moment s'adressant aussi à l'équipe et aux volontaires bien que principalement à destination des usager·ères. Lors de cette réunion, qui dure 1h30, le service est fermé afin de pouvoir se concentrer sur les échanges sans être interrompu·es. La coordinatrice du centre raconte : « Il n'y a pas d'obligation à être présent·e ou à participer activement. Des personnes viennent parfois simplement écouter, veulent

être présentes mais ne pas interagir. C'est déjà une forme de participation. On essaie de développer d'autres moyens d'expression pour ceux-celles qui ont du mal à s'exprimer verbalement ou en grand groupe (par exemple, groupe de deux pour ceux-celles qui ne sont pas à l'aise de parler en public, vote avec des pastilles...)».

L'ordre du jour du conseil est défini à l'avance et affiché à l'entrée du service. Les usager·ères peuvent y rajouter des points. Lors des conseils communautaires, l'équipe veille à garder l'ordre du jour prévu au départ. Les nouveaux points sont notés et abordés au prochain conseil. Actuellement, c'est une professionnelle qui est facilitatrice mais elle espère que d'autres membres de l'équipe pourront également s'investir à l'avenir, tout comme des usager·ères.

Au début du dispositif, l'équipe craignait que les personnes ne s'en saisissent pas et a donc beaucoup communiqué. D'autres craintes étaient émises sur l'équilibre entre la parole des usager·ères, avec le risque que certain·es prennent plus de place que d'autres. Alors, l'équipe a mis en place des **outils d'intelligence collective et des techniques de partage de parole** comme le bâton de parole ou le ticket de parole. À chaque conseil, le système change pour que tout le monde s'y retrouve. Des brise-glaces sont régulièrement mis en place pour redynamiser le groupe.

Les professionnel·es avaient aussi peur que le conseil communautaire « ne serve à rien ». Dès lors, l'accent a été mis sur la transparence de la prise de décision et la manière de traiter les points soulevés par les usager·ères : « Il est décidé à l'avance de l'importance de chaque point et la manière dont on va les traiter pour être le plus transparent possible (si on est en co-décision, concertation ou conciliation). Parfois des points où des choses qui ne sont pas dans la possibilité d'être discutés et sont simplement donnés pour informer. Lorsque quelqu'un se plaint d'une décision, on peut le renvoyer au conseil. Si cette décision a été prise en conseil, on revient vers la personne en expliquant que c'est la meilleure solution trouvée actuellement et que cela a été discuté collectivement ».

D'autres freins ont été soulevés par le développement des conseils, notamment les barrières de langues, mais aussi des personnes atteintes de surdité. L'équipe essaie alors de faire appel à des traducteur·rices et les discussions sont retranscrites pour permettre de suivre.

La coordinatrice du service souligne que les **retours sont globalement très positifs** et que le conseil a permis de déployer de nouveaux projets : « La participation est finalement plus grande que prévue. Nous avons déjà pris des décisions concernant l'attente de repas à midi, les prêts pour la bibliothèque, le tri... On a mis en place le plus rapidement possible les décisions qui ont été prises pour montrer

qu'elles ont un impact. Actuellement c'est très constructif. Le public qui est resté par défaut et s'est finalement impliqué. **On sent qu'ils ont une présence "différente" et que des liens se tissent.** »

L'équipe indique par ailleurs que contrairement aux maisons d'accueil, les services d'accueil de jour ne sont pas dans des espaces où les personnes vivent, ce qui évite peut-être des mésententes. Le fait que l'ordre du jour soit très clair permet de recadrer et noter les plaintes sur l'ordre du jour de la fois prochaine. Les échanges sont ainsi régulés et cela permet de préparer le point sur les plaintes avant la prochaine réunion.

Ce conseil des usager·ères est actuellement appelé « conseil communautaire » mais la coordinatrice avance qu'un temps devrait être pris pour y réfléchir ensemble.

Enfin, ces moments demandent énormément de préparation et induisent une fatigue pour l'équipe facilitante, mais cela vaut le coût car le conseil permet d'aborder des sujets importants. Ainsi, au fur et à mesure que les conseils communautaires sont organisés, la préparation va de plus en plus en vite et les retours sont là. Il pourra être pertinent d'attendre quelque peu pour observer les bénéfices à long terme et les potentielles évolutions.

5.3.4 Participer à l'accueil en tant que parrain/marraine des nouveaux·elles arrivant·es

La participation des usager·ères peut également passer par un rôle de parrain ou marraine pour les nouveaux·elles arrivant·es. Dans certains services, cette position est favorisée et permet aussi de valoriser l'expérience et l'expertise des usager·ères.

« On sait qu'on peut compter sur des personnes pour être des "primo-accueillants" de personnes "primo-arrivant·es" dans notre service (à ne pas confondre avec le primo-arrivant sur le sol belge, mais bien au sein du service d'accueil de jour). Il y a des personnes qui connaissent bien l'association qui peuvent la présenter aux personnes qui poussent pour la première fois les portes de nos associations. »

Témoignage du coordinateur d'un service d'accueil de jour

5.3.5 Participer en tant que bénévole

Dans une optique similaire au rôle de parrain ou marraine pour des usager·ères expérimenté·es du service, certains services envisagent aussi la participation des personnes en tant que bénévoles. Dès lors, d'ancien·es hébergé·es peuvent devenir des ressources pour participer au fonctionnement du service et au projet pédagogique, en apportant leur regard et leur vécu :

« Les anciens hébergé·es viennent faire du bénévolat: iels viennent apporter leur temps, les compétences et sont mobilisé·es dans différents projets logistiques (comme l'alimentaire). »

Témoignage de la direction d'une maison d'accueil

5.3.6 Participer en tant que professionnel·le au niveau logistique

Dans le spectre de la participation des usager·ères, l'intégration de ces dernier·ères au sein de l'équipe professionnelle peut apparaître comme finalité, avec un horizon d'insertion professionnelle. Ainsi, dans certains services, les personnes accueillies peuvent participer au fonctionnement du service à travers un contrat salarié (ACS, salarié·e en insertion article 60 ou 61¹⁵).

Dans ce cas, le but est de viser à travailler l'adéquation dans le temps entre la personne accueillie et la structure accueillante et concevoir un accompagnement sous cet angle. Il est alors nécessaire que la personne accueillie puisse entrevoir une fenêtre d'opportunité autre que celle liées aux missions d'hébergement classiques.

« Le **chemin de la participation passe aussi via l'insertion socio-professionnelle**. Nous avons vécu des cas concrets. Au niveau de l'équipe, on dispose de postes ACS. Actuellement, il nous reste un article 60. Il fut un temps où le CPAS sollicitait notre service d'accueil de jour pour l'insertion socio-professionnelle et inversement. »

Cependant, le changement de statut en tant que salarié·e peut engendrer des difficultés à plusieurs échelles. Déjà à l'échelle de la personne, qui peut avoir du mal à intégrer pleinement le rythme ou l'intensité du poste. Aussi, une équipe d'un service raconte :

« Un usager a commencé à faire du bénévolat en réalisant du travail de rue et en cuisine dans notre service d'accueil de jour. Avec le CPAS, nous avons créé un poste article 60 sur mesure pour cette personne. Malheureusement, même si la personne a été préparée à la question de l'emploi à temps plein, elle a fini par craquer. Le rythme du temps plein était trop intense ».

Mais les difficultés peuvent aussi se situer entre la personne nouvellement salarié·e et les autres personnes accueillies. Cela demande un accompagnement de la personne qui prend ce nouveau statut afin qu'il puisse connaître le cadre et apprendre à l'appliquer de manière adéquate.

Dans tous les cas, l'intégration de certaines personnes accueillies en tant que salarié·es en insertion est à la fois un idéal de participation et de facilitation vers l'insertion professionnelle mais doit être encadrée avec attention afin de pouvoir soutenir la personne dans ce changement de statut.

5.3.7 Participer en tant que pair-aidant·e

La participation des personnes peut aussi s'envisager à travers la reconnaissance des connaissances et des compétences des usager·ères des services qu'ils ont façonné via leur vécu. Aussi, le développement de rôle de pair-aidant dans les services permet de valoriser une participation des personnes en mettant en avant leur expertise comme une des clés pour l'accompagnement des autres.

La pair-aidance est ainsi définie par Muriel Allart et Sébastien Lo Sardo: « La pair-aidance désigne la participation professionnelle d'ancien·ne·s bénéficiaires de services sociaux ou de santé au sein de dispositifs psycho-médico-sociaux. Ces pair·e·s-aidant·e·s, parce qu'elles et ils ont cheminé vers le rétablissement et vers une meilleure qualité de vie, peuvent mettre leur expérience au service d'autrui. »¹⁶.

Allart et Lo Sardo notent par ailleurs des évolutions dans le phénomène de la pair-aidance, qui tend à se professionnaliser. Aussi certains services proposent aujourd'hui des postes salariés de pair-aidant·es, ce qui permet de montrer l'importance de l'expérience des usager·ères :

« Depuis quelques années, par contre, les secteurs de l'aide et du soin connaissent l'émergence du travail pair – la forme rémunérée, salariée de l'intervention par les pair·e·s. Le travail pair est porteur d'une prémice plutôt radicale : la valorisation salariale de la souffrance psycho-sociale et du rétablissement. Ou, pour le dire autrement, le fait de transformer un vécu difficile en atout professionnel comparable à la formation ou à l'expérience professionnelle. »¹⁷

15 « Les articles 60 ou 61 sont des contrats de travail conclus entre le CPAS comme c'est fréquemment le cas, au sein « d'utilisateurs externes » comme les ASBL » Source: 1819Brussels

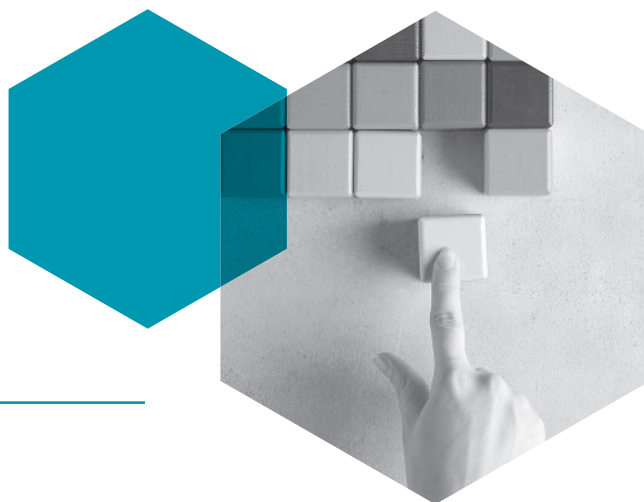
16 « La pair-aidance en Fédération Wallonie-Bruxelles : état des lieux : guide méthodologique », M. Allart et S. Lo Sardo.

17 *Idem*



6.

CONCLUSION



La participation ne va pas de soi. Il n'existe d'ailleurs probablement pas de forme de participation *a priori* adaptée à toutes et à tous, en tout temps et en tous lieux. Il est essentiel d'offrir différentes manières de s'impliquer afin que les personnes puissent choisir ce qu'elles jugent le plus intéressant et pertinent pour elles, en fonction de leur parcours et de là où iels en sont aujourd'hui. Il ne semble pas exister "une" mais "des" participations.

Nous pouvons également nous demander si la participation doit être appliquée à tout prix. Elle dépend de nombreux facteurs dont les missions et le sens inclus dans chaque projet porté par une institution. La question, finalement, est de savoir quelle place donner aux personnes accueillies dans les services d'aide aux sans-abri, à leur parole, à leur expertise. Par ailleurs, pour que la participation soit possible, pour qu'elle soit véritable, il faut être prêt au changement: changement de rapport à l'autre, de rapport de pouvoir, de valeurs et de fonctionnement vers plus de justice sociale, d'égalité, d'équité, de lutte pour une société plus inclusive et démocratique.

La réalité de terrain est bien loin de l'idéal de participation de toutes et tous. La mise en place est bien plus complexe que sur le papier. La participation ne fait pas consensus. C'est toute sa richesse. Elle confronte, mobilise, questionne sur nos schémas et notre manière de concevoir et catégoriser le monde

entre ceux-celles qui participent et ceux-celles qui ne participent pas, comment on le justifie et comment on y répond.

Les réflexions menées dans ce rapport montrent que la participation des uns n'est pas celles des autres. Ces réflexions posent néanmoins des balises pour que la participation soit pensée en profondeur, notamment en ce qui concerne les objectifs poursuivis, en toute transparence et avec l'ensemble des acteurs concerné.es. S'interroger sur la participation entraîne aussi des interrogations sur la motivation des actions entreprises et leurs implications, les valeurs sous-jacentes, la place laissée à la dissidence, aux désaccords, aux différences et à l'altérité. Comment aller au-delà des codes et dans les profondeurs de la rencontre? La participation est une question profondément humaine avec toutes les dérives auxquelles elle peut mener...

En conclusion, nous désirons poser un regard critique sur cette note. En premier lieu, elle n'aborde qu'une infime partie du concept de participation. Mais surtout, elle reproduit le système que nous désirons déconstruire: elle n'inclut pas la parole de ceux-celles concerné.es. Au final, une participation est-elle possible lorsqu'elle est conçue par les services et non par les personnes elles-mêmes? Nous voulons poursuivre les réflexions menées avec les services membres de notre Fédération et continuer notre cheminement. Le processus est lancé et bien loin d'être terminé.

7.

BIBLIOGRAPHIE



- Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (2019), AMA'focus « Les sans-abri ont-ils quelque chose à nous apprendre ? » – à consulter sur <https://www.ama.be/documentations/nos-publications/nos-ama-focus/>
- Touzard H. (2006), Consultation, concertation, négociation. Négociation n°5. À Consulter sur <https://www.cairn.info/revue-negotiations-2006-1-page-67.htm>
- Berger M. & Charles J. (2014). Persona non grata. Au seuil de la participation In Participation (n°9). Pages 5 à 36 – consulté sur https://www.cairn.info/revue-participations-2014-2-page-5.htm***
- Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri (2013), La boîte à outils de la participation.
- SMES et le Forum (2020), La pair-aidance en Fédération wallonie-Bruxelles – consulté sur <https://smes.be/fr/la-pair-aidance-en-federation-wallonie-bruxelles/>
- Collectiva, Le diamant de la participation – consulté sur <https://collectiv-a.be/wp-content/uploads/sites/52/2020/11/Fiche-collectiv-a-Diamant-de-la-participation.pdf>
- M. Agotti (2012), La participation des invisibles – consulté sur <https://esprit.presse.fr/article/matthieu-angotti/la-participation-des-invisibles-37216>
- Syndicat des Immenses – <https://syndicatdesimmenses.be/>
- P. Brun (2002), Croisement des savoirs et pouvoirs des acteurs, l'expérience d'ATD-Quart Monde – consulté sur <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2002-4-page-55.htm>
- A. Franssen (2006), L'État social actif et la nouvelle fabrique du sujet – consulté sur <https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:151906>
- Fédération des maisons de jeunes, Culture & Santé (2013), La participation des jeunes à la vie associatives
- Penven. A (2013), L'ingénierie sociale, consulté sur <https://www.cairn.info/l-ingenierie-sociale--9782749237176-page-77.htm#no1>
- Fédération des maisons de jeunes, Culture & Santé (2013), La participation des jeunes à la vie associatives consulté sur <https://www.cultures-sante.be/component/phocadownload/category/14-pdf-ep-2013.html?download=146:la-participation-des-jeunes-a-la-vie-associative>
- M. Allart et S. Lo Sardo, SMES et le Forum (2020) La pair-aidance en Fédération Wallonie-Bruxelles : état des lieux : guide méthodologique, consulté sur <https://smes.be/wp-content/uploads/2020/05/pair-aidance-web.pdf>



**AMA – Fédération des maisons d'accueil
et des services d'aide aux sans-abri asbl**

13 Rue des Champs Élysées
1050 Bruxelles

154 rue de Bomel
5000 Namur

02 513 62 25 | ama@ama.be
www.ama.be

Avec le soutien de

