



# RÉUSSIR LA PARTICIPATION DE TOUTES ET TOUS

[ *Petit guide pratique pour agir* ]



**ATD**  
QUART MONDE

# Sommaire

---

Les origines de ce guide | page 4

Introduction | page 5

1. Définir ce que nous attendons de la participation des personnes concernées | page 7

2. Définir les partenaires à associer au projet | page 10

3. Prévoir l'animation des réunions | page 13

4. Se donner des garanties au niveau hiérarchique et chercher des soutiens | page 14

5. Associer ce partenaire inhabituel : les personnes concernées | page 16

6. Réussir à analyser les problématiques, faire des propositions, évaluer avec les personnes concernées | page 25

7. Rendre visible le travail réalisé | page 32

Conclusion | page 33

Annexe : Repères pour l'animation des groupes de pairs avec des personnes en situation de pauvreté | page 46

*Pour une lecture rapide du guide | pages 37-45*

Ce guide est le fruit d'un travail collectif mené par ATD Quart Monde.  
Pour toute reproduction et utilisation, en partie ou en totalité,  
merci d'en mentionner le titre et l'auteur.

Novembre 2021



# Les origines de ce guide

Pour écrire ce guide, nous nous sommes basés sur des éléments de connaissances et de réflexions qui ont été produits dans les projets suivants :

- une co-formation<sup>1</sup> entre 5 personnes en situation de pauvreté et 23 élus, délégués du préfet et professionnels de la politique de la ville d'Île-de-France sur la mise en œuvre des conseils citoyens qui s'est tenue en 2015 à Montreuil;
- deux co-formations entre 10 personnes en situation de pauvreté et 30 travailleurs sociaux de 4 départements sur le thème « être partenaires et acteurs avec d'autres de démarches participatives menées au sein des institutions », organisées en 2017 et 2018 avec le PRDS de Perpignan.

Ce guide se base aussi sur notre expérience de mise en œuvre ou d'accompagnement de projets sollicitant la participation de personnes en situation de pauvreté avec d'autres citoyens et partenaires institutionnels ou associatifs.

**ATD Quart Monde**

Nota bene : Nous avons envisagé d'utiliser l'écriture inclusive mais la proximité que nous avons avec des personnes ayant des difficultés de lecture montre que cette rédaction rend la lecture encore plus difficile. C'est pour cette raison que nous avons fait le choix de ne pas utiliser l'écriture inclusive.

<sup>1</sup> La co-formation est un dispositif de formation entre professionnels et personnes en situation de pauvreté basé sur l'analyse des pratiques suivant une méthodologie permettant l'égalité et la réciprocité dans les échanges et dans les contributions. Ces co-formations se sont déroulées sur quatre jours.

# Introduction

Ce guide est destiné à tous les porteurs et porteuses de projets qui souhaitent mettre en œuvre la participation des citoyens et notamment celle des plus défavorisés. Pour commencer sur ce sujet de la participation, il nous semble important de clarifier quelques points et de se poser les questions suivantes :

**Pourquoi souhaitons-nous la participation des citoyens et notamment celle des plus défavorisés ? Quel est notre objectif principal ?**

Deux tendances s'expriment :

- Faire participer les citoyens, habitants ou personnes concernées à un projet, parce que la loi l'impose, parce que c'est dans l'air du temps ou parce que c'est dans notre idéologie ou celle de notre institution.
- Réussir, en s'appuyant sur leur participation, à réellement améliorer le quotidien et l'avenir de certaines personnes dont les plus défavorisées, ceci en termes d'accès aux droits, de qualité de vie, de lutte contre les injustices ou les discriminations.

Parmi ces deux grandes tendances, la première évoque pour beaucoup de citoyens des souvenirs de réunions auxquelles ils ont été conviés sans avoir la possibilité de s'exprimer, d'être écouté, de contribuer réellement. Des réunions qui laissent l'impression d'avoir perdu beaucoup de temps, d'avoir servi les intérêts des uns ou des autres et d'avoir été là, juste pour faire du nombre : une participation en forme d'alibi à la démocratie, pour être clair.

La deuxième tendance donne quant à elle, une des clés essentielles de la participation :

**Les personnes auront envie de participer à notre projet ou à notre action collective si nous leur apportons la sincère garantie que l'objectif est bien d'améliorer leurs conditions de vie, celles de leurs enfants, de leurs proches ou de leurs semblables.**

« Si on participe, c'est pour que cette vie de galère n'arrive plus à d'autres » : le message est simple et il n'y a aucun doute là dessus. Quelle personne se trouvant dans des conditions de vie difficile, subissant des injustices, des discriminations ou autre, ne souhaite pas améliorer sa situation ou celle des personnes qui vivent les mêmes difficultés ou injustices qu'elle ?



## Mais, qu'entend-on exactement par participer ?

Signer une pétition, manifester, s'engager dans un collectif, participer à une formation, à un forum sur l'emploi, à un groupe de parole, à un groupe d'achat solidaire, à la gestion d'un jardin collectif, à la vie d'une association, à l'amélioration d'un dispositif, à un processus politique, consulter... La participation peut prendre bien des formes, de la plus passive à la plus active.

Dans ce guide, nous nous intéresserons à celles qui sont les plus actives, à celles qui font le plus appel à l'intelligence et à la réflexion des personnes, car ce sont celles qui seront les plus efficaces et les plus utiles en termes de justice sociale<sup>1</sup>.

Alors, une deuxième série de questions se pose :

Puisque nous souhaitons, par notre action, réussir à améliorer les conditions de vie des personnes et notamment des plus défavorisées, pouvons-nous vraiment mener notre projet sans elles ? Ne sont-elles pas bien placées, pour ne pas dire les mieux placées, pour connaître leur quotidien, leur situation, réfléchir aux problématiques qui les concernent ?

Puisque ce sont elles qui sont concernées pour bénéficier de notre action ou projet, n'y a-t-il pas un intérêt majeur à ce qu'elles y participent le plus rapidement possible ? Pour se l'approprier, comprendre les tenants et les aboutissants, pour nous aider à faire que ce projet soit le plus en adéquation possible avec leur réalité ? Ne sont-elles donc pas un partenaire évident de notre projet au même titre que d'autres partenaires ? Pour réfléchir avec nous ? Pour apporter leur analyse ? Pour apporter des propositions ? Pour agir avec nous ? Pour évaluer si notre projet a atteint son objectif ?

Pour écrire ce guide, nous nous sommes associés à des personnes défavorisées qui agissent au sein d'ATD Quart Monde. Elles ont consolidé leurs connaissances avec de nombreuses autres personnes en situation de pauvreté qui ont vécu diverses expériences de participation plus ou moins réussies au sein d'actions collectives.

Notre idée est la suivante : réfléchir avec les plus exclus aux conditions leur permettant de réellement participer, nous assure de trouver des conditions qui incluent tout le monde, qui sont opérationnelles pour toutes et tous.

Nous allons donc, au cours des différentes phases d'un projet, regarder les points à prendre en considération pour intégrer ce nouveau partenaire : le citoyen, l'habitant, la personne accompagnée, l'utilisateur, la personne en situation de handicap, le parent, etc. mais en s'intéressant plus particulièrement, au sein de ces « catégories », aux personnes sur qui on compte le moins : celles qui sont les plus exclues ou les plus défavorisées.

Dans la suite du guide, par simplification de langage, lorsque nous utiliserons les termes « personnes concernées », il conviendra de comprendre « personnes concernées par l'objectif principal ou la problématique du projet ».

<sup>1</sup> La justice sociale est fondée sur l'égalité des droits pour tous les peuples et la possibilité pour tous les êtres humains sans discrimination de bénéficier du progrès économique, social et environnemental partout dans le monde.



# 1. Définir ce que nous attendons de la participation des personnes concernées

Lors d'une co-formation entre des personnes en situation de pauvreté et des travailleurs sociaux, nous avons posé la question suivante : « Quelles sont les raisons pour lesquelles les travailleurs sociaux souhaitent la participation des usagers ? »

Les réponses des professionnels étaient les suivantes :

- Les associer en amont est un facteur de réussite, car ce sont les mieux placés pour parler de leur situation, de leurs besoins.
- Car ça les replace dans leur humanité (dignité, reconnaissance, compétence, être acteur, responsabilité)
- Pour les sortir de l'isolement
- Pour qu'ils reprennent une place dans la société
- Pour développer leur pouvoir d'agir

En miroir, nous avons posé la question suivante aux personnes en situation de pauvreté : « Qu'est-ce qui motive les personnes en situation de pauvreté à participer à des projets collectifs ? »

Les réponses, étaient les suivantes :

- Que notre participation apporte quelque chose, que les projets améliorent notre quotidien
  - Pour nous, pour notre quartier, l'école, la société
  - Pour la vie, l'avenir des enfants et des jeunes
- Pour apporter notre savoir, nos idées, notre intelligence, comme des citoyens normaux, d'égal à égal.
- Nous voulons participer, si on travaille ensemble, si on n'est pas des pions, si on ne nous prend pas pour des cons.
- On sera plus motivés si on sent qu'on a besoin de nous.

Ce jour là, les professionnels ont bien noté que là où ils avaient prioritairement des objectifs de développement individuel, les personnes en situation de pauvreté avaient pour première motivation que le projet soit utile à la collectivité, améliore le quotidien et qu'il y ait un réel besoin à les solliciter.

Bien sûr, leur participation à un projet collectif aura certainement des conséquences positives sur leur propre personne en termes de rupture de l'isolement, de développement du pouvoir d'agir, de reconnaissance... mais ce n'est pas leur objectif : ce n'est qu'une conséquence probable, la cerise sur le gâteau.

La première des choses est donc de se demander :

### **Quels sont nos besoins lorsque nous sollicitons la participation des personnes concernées à notre projet ?**

Des besoins en termes de connaissance, de compréhension d'une réalité ?

Des besoins en termes de recherche d'adéquation entre la problématique à laquelle s'attaque notre projet et les solutions à envisager ?

Des besoins en termes d'adhésion du public visé à notre action ?

Des besoins que notre action soit durable ? Respectée ? Efficace ?

Des besoins en termes de compétences ? de savoir faire ?...

Mieux cerner nos besoins va nous aider à définir quelle place dans notre projet nous souhaitons donner aux personnes concernées par celui-ci. Bien sûr, introduire ce nouveau partenaire ne veut pas dire lui donner toute la place.

### **Mais alors quelle place voulons-nous donner aux personnes concernées ?**

Souhaitons-nous consulter les personnes concernées par rapport à des propositions que nous avons construites avec notre équipe ? Ou de manière plus ambitieuse, souhaitons-nous qu'elles nous aident à mieux définir la problématique à laquelle s'attaque notre projet ?

Souhaitons-nous, qu'au sein de la problématique définie, les personnes concernées nous aident à analyser la situation, poser le diagnostic ? Définir avec nous un questionnaire ? Y répondre ? Analyser les données recueillies ?

Avons-nous besoin de réfléchir avec elles pour analyser les pratiques professionnelles ? Faire des propositions ? Seront-elles associées ensuite à la décision ? Qui décidera ?

Au niveau de la mise en œuvre, ce nouveau partenaire aura-t-il sa place ? Cela apportera-t-il de la plus-value à notre projet ? De quelle manière ? Est-ce tout simplement possible ?

Y aura-t-il une évaluation ? Ce partenaire en fera-t-il partie ? Si oui, de quelle manière ?

Voilà le type de question qu'il s'agit de se poser dans cette phase d'élaboration.

Quand, par exemple, nous sommes partenaires avec un prestataire de service, comme un cabinet d'architecte ou une agence de communication, notre représentation de la place que

peut prendre ce partenaire est plus précise, plus établie dès le début. Même si nous devons la définir noir sur blanc au travers d'une convention ou un contrat, nous savons à quel moment il va intervenir et quels sont les attendus. Avoir comme nouveau partenaire les personnes concernées est du même ordre. Sauf que ce partenariat est encore si peu habituel et si variable qu'il s'agit de clarifier quelle place et quels attendus nous souhaitons. Ceci afin de pouvoir clairement l'expliquer et nous mettre d'accord que ce soit avec notre hiérarchie, notre équipe de travail, mais aussi avec les personnes concernées elles-mêmes qui auront vraiment besoin de comprendre pourquoi nous avons besoin d'elles. Et là, tout est possible et envisageable ! Mais bien évidemment, selon le type de participation ou de contribution que nous mettrons en place, cela n'aura pas les mêmes effets et la même plus-value que ce soit pour notre projet, pour nous, notre hiérarchie et la population visée.

Par exemple, si l'objectif global de notre projet est « d'améliorer la vie des habitants du quartier », partir d'une analyse des principales difficultés avec les habitants du quartier, pour ensuite définir des objectifs et des actions d'amélioration ensemble, permettra une analyse plus juste. Elle apportera une adéquation entre besoins et solutions et donc une adhésion et un respect aux changements apportés. Ceci bien plus que si les habitants sont consultés ou informés une fois que les objectifs et les actions ont été définis par les élus ou les professionnels. La première façon de faire aura également bien plus de répercussions positives sur les élus ou professionnels engagés dans le projet que la seconde même si ceux là auront certainement dû faire preuve d'un plus grand lâcher prise, d'avoir osé faire confiance à la population pour mieux définir l'intérêt général, de consacrer davantage de temps au début...

### **Un exemple au Centre socio-culturel des 3 cités à Poitiers**

*Au Centre socio-culturel des 3 cités à Poitiers, trois animateurs aident des habitants du quartier à se mobiliser et à chercher des solutions aux problèmes qu'ils vivent.*

*Après un temps où les animateurs sont allés à la rencontre de l'ensemble des habitants du quartier et notamment des personnes les plus isolées et précaires, des problématiques communes ont émergé et des groupes de travail ont été formés. Ils sont ouverts à tous les habitants concernés par ces problèmes et qui souhaitent agir.*

*Voici quelques exemples de mobilisation et de problématiques identifiées par les habitants :*

- Amélioration du réseau de bus
- Isolation phonique des immeubles HLM
- Amélioration de la communication entre parents et professionnels éducatifs (des parents ont contribué à former plus de 200 animateurs, enseignants et éducateurs en 2017 et 2018)
- Créer du lien entre demandeurs d'emploi du quartier et employeurs de Poitiers
- Aménagement du City stade des sables
- Création d'un local à destination des jeunes adultes du quartier
- Prévention de la délinquance en associant les parents et les professionnels



## 2. Définir les partenaires à associer au projet

Un point à regarder est de bien cerner, parmi les personnes concernées, **celles qui seront les plus utiles à notre projet**.

Effectivement parler d'usagers, bénéficiaires, habitants d'un quartier, parents d'élèves... c'est parler de « catégories » bien hétérogènes. Tous les parents d'élèves n'ont pas les mêmes difficultés, ni les mêmes moyens pour permettre la réussite scolaire de leurs enfants.

Se concerter seulement avec les parents qui sont le plus facilement présents, sollicitables, ou représentants d'associations sera-t-il représentatif ? Cela nous permettra-t-il de bien cerner les différentes réalités pour mener notre projet à la réussite ?

On aborde là, toute la question de créer un groupe de personnes concernées qui soit légitime pour apporter la meilleure représentation possible de la réalité sur laquelle se base notre projet. Ne pas convenablement prendre en compte ce point, ou oublier d'associer certaines « catégories » de personnes pourrait amener notre projet à des propositions complètement erronées, en décalage avec la réalité, voire se retournant contre les personnes que l'on a oublié de concerter. Donc, à manquer son objectif en dégradant la situation de certaines personnes.

Prenons l'exemple d'un assistant social travaillant sur l'amélioration de l'accès au RSA et dont le besoin est de mieux comprendre la problématique du non-recours. Quels seraient les partenaires à inviter dont l'expérience, la connaissance ou les compétences pourraient être utiles ? Tout cela va dépendre de sa marge de manœuvre, de son temps, de son périmètre d'action et de son ambition. Mais, dans ces partenaires, il y aura a priori des travailleurs sociaux, qui ont, par leur fonction, une connaissance de certaines problématiques. Certainement aussi des responsables de la CAF et du Conseil départemental, qui pourront apporter un éclairage à la fois sur certains problèmes et sur la mise en œuvre des solutions. Ces partenaires sont évidemment concernés en partie par cette problématique. De la même façon, les autres partenaires à solliciter pour leur connaissance d'usage sont les allocataires eux-mêmes du RSA. Mais cette catégorie d'acteur n'est pas homogène et il convient d'être plus précis. Si l'objectif est de lutter contre le non-recours, discuter avec celles et ceux qui rencontrent des difficultés, mais qui ne sont pas celles du

non-recours, risque d'amener à des solutions en parfait déphasage avec la réalité. Car tout simplement, le non-recours n'est pas leur réalité, ni leur vécu. Leur réflexion sur le sujet risque de n'être qu'une suite de représentations sur les personnes « qui ne font pas ce qu'il faut », mais sans vraiment connaître les réalités cachées derrière ces situations. C'est pourquoi il faudra inviter celles et ceux qui sont le plus en marge de ce dispositif pour pouvoir bien comprendre où se situe une partie de la problématique. Est-ce au niveau de l'information ? De la non-compréhension ? De la difficulté à obtenir le RSA ? Du non-équipement numérique ? De la multitude d'interlocuteurs ? Des jugements que cela occasionne ?... Seuls les ayants droit qui n'y ont pas recours pourront en expliquer les raisons exactes. Se pose alors la question de comment rejoindre ces personnes ? Quels partenaires pourraient aider à les rencontrer ?

### Un exemple dans une école d'Occitanie

*Dans un quartier défavorisé, le directeur d'une école constate que c'est très difficile pour lui de convoquer les parents roms pour parler de la scolarité des enfants. Cela le questionne, car il souhaite vraiment que tous les enfants de son école réussissent. Il voit d'ailleurs que ces enfants, malgré leur stigmatisation, ont vraiment le potentiel de réussir.*

*Comment faire ? Qui inviter ? Le directeur s'appuie sur un travailleur social du quartier, qui est d'accord pour inviter les parents des enfants roms à une réunion pour discuter de cette problématique.*

*À la réunion, le travailleur social est agréablement surpris de voir que 6 parents sont venus. Il s'attendait à une salle vide.*

*En deuxième impression, il constate que ceux qui sont venus sont ceux qui viennent facilement aux réunions. Et lors de la réunion, ils ne font que critiquer les parents absents. Sont-ils les mieux placés pour aider le directeur d'école à atteindre son objectif ?*

*Le problème n'est pas simple mais il est certain que c'est seulement en atteignant et réfléchissant avec les familles absentes que cela apportera les bonnes clés de compréhension. Sinon le risque est d'être très vite sur des représentations, idées reçues ou préjugés peu utiles, voire contre productifs.*

Au-delà du fait que les personnes concernées doivent être volontaires pour participer au projet, un autre point à prendre en compte est celui du **lien de dépendance** qui peut exister entre certains des partenaires (professionnels, associatifs ou institutionnels) et certaines des personnes concernées. Si l'animateur ou un des partenaires a un quelconque pouvoir de soutien ou de sanction vis-à-vis des participants, ou si celui-ci appartient à une structure qui a ce pouvoir, les personnes auront beaucoup plus de mal à exprimer clairement leurs véritables difficultés, leurs critiques vis-à-vis des professionnels ou de leur structure.

C'est un élément à considérer lors de la composition des groupes ou de l'équipe d'animation, car il peut mener certaines personnes à ne pas se sentir libre de parler ou d'expliquer avec précision une situation pourtant intéressante à étudier pour le projet. Cela pourrait également être source de tensions ou problèmes pour ces personnes.

Nous pouvons prendre l'exemple d'un médecin de PMI<sup>1</sup>, qui souhaite que dans son département, les parents dont l'enfant est placé puissent être davantage associés à son suivi médical, afin de pouvoir continuer d'être impliqués pendant le placement mais également lorsque l'enfant ne sera plus placé. Cette situation n'étant pas simple à gérer, ce médecin souhaite mener une réflexion entre les éducateurs, certains parents d'enfants placés et les médecins pour voir comment cela pourrait s'organiser pour être le plus profitable à tous. Mais qui faire participer dans cette situation où coexistent beaucoup de souffrances, de tensions et de liens de dépendances entre les différents partenaires concernés ? Serait-il intéressant de faire participer certains parents dont l'enfant n'est plus placé et qui gardent un bon lien avec la PMI ? Ceci afin de pouvoir profiter de leur expérience sans être dans certains liens de dépendance et dans une relation moins dure émotionnellement. Est-ce au médecin de la PMI d'animer ? Est-ce à un autre partenaire, un autre médecin ?...

Voilà le type de questionnement à avoir, car notre situation en tant que porteur de projet, en tant qu'animateur, participant ou institution n'est pas neutre et peut avoir un réel impact sur la participation et l'implication des différents partenaires.

<sup>1</sup> Protection Maternelle Infantile



### 3. Prévoir l'animation des réunions

Introduire comme partenaire les personnes concernées, surtout si elles sont en situation de pauvreté, c'est introduire un partenaire inhabituel. Associer des partenaires si différents au projet va très vite nous mener devant des différences de langages, de vécu, de temporalité, de codes sociaux, de représentations, de points de vue, de logiques d'actions, de manière de penser ou de s'exprimer...

Organiser des réunions avec différents partenaires dont les personnes concernées va donc nécessiter un tiers **facilitateur, un animateur déjà formé à ce type de démarches participatives**. Ceci afin de réussir à faire que les réunions soient fructueuses et permettent à chacun de bien se comprendre, de bien réfléchir ensemble, de dépasser les représentations et les préjugés malgré toutes les différences et l'hétérogénéité des partenaires.

Ce peut être aussi nous-mêmes qui animons ces réunions, mais, dans ce cas, il faudra nous former à l'animation de ces démarches participatives. Elles demandent une véritable connaissance, non seulement en termes d'outillage pédagogique, mais aussi en termes de compréhension des nœuds potentiels dans les relations avec les personnes défavorisées et des clés pour réussir l'animation de réunions.

Il est également nécessaire que l'animateur ou l'équipe d'animation soit stable pendant toute la durée du projet afin de ne pas casser la dynamique qui se crée avec les différents participants. Comme cela a été précisé dans le point précédent, il s'agit aussi de prendre en compte les liens de dépendance existant entre le ou les animateurs et les participants.

En tout cas, penser à l'animation dans cette phase d'élaboration du projet, et notamment avec le potentiel partenaire animateur, va vraiment nous permettre de mieux cerner le nombre de réunions nécessaires, le format de ces réunions, le temps à y consacrer, de chiffrer le budget d'animation ou pour la formation à l'animation.



## 4. Se donner des garanties au niveau hiérarchique et chercher des soutiens

Maintenant que notre partenariat avec les personnes concernées est de plus en plus clair dans notre tête, il est temps d'aller voir les responsables qui tiennent les finances et qui prennent les décisions finales. Comme l'ont dit des personnes en situation de pauvreté lors d'une co-formation : « *On veut que les choses changent, mais si c'est pour passer des heures pour rien, autant ne pas y aller. On veut participer si on peut faire confiance, si on a des garanties que les projets pourront aboutir, s'il y a des financements. Si les promesses ne sont pas tenues, c'est normal qu'après plus personne ne veuille participer !* ». Et comment ne pas les comprendre quand on sait que vivre dans la précarité, c'est une survie quotidienne et un combat pour trouver un emploi, nourrir sa famille, permettre aux enfants d'aller à l'école, faire régulièrement les démarches administratives auprès de la CAF, Pôle emploi...

Il convient donc de s'assurer auprès de notre hiérarchie (élus y compris, s'ils sont concernés) qu'il y a **une vraie volonté, avec les moyens associés, qui garantissent que la participation des personnes concernées est vraiment attendue et débouchera sur de vrais changements pour tous, et en particulier pour ceux qui ont la vie la plus dure**. Il ne s'agit pas d'avoir un simple accord de principe, mais de réfléchir avec notre hiérarchie aux différentes étapes, au budget et à l'agenda qui permettront de passer des résultats du travail mené avec les personnes concernées et les différents partenaires à la mise en place des transformations.

Il se peut également que nous ayons besoin de **rémunérer les personnes concernées**, surtout si cela représente un travail conséquent ou que leur implication dans notre projet les prive d'un revenu pourtant essentiel à la survie de leur famille. Il s'agit donc de réfléchir avec les responsables administratifs et comptables aux possibilités de rémunération ou défraiement. Par expérience, le défraiement est souvent plus facile à mettre en œuvre administrativement et pénalise moins les personnes concernées (suppression intempestive de certaines aides ou du RSA).

Par ailleurs, chercher à  **fédérer autour de nous quelques personnes** dès le début, convaincues de la nécessité de réfléchir

avec les personnes concernées nous permettra d'obtenir des soutiens au sein de notre organisation. Des soutiens qui nous seront bien utiles face aux difficultés potentielles engendrées par ce type de projet.

Concernant les moyens associés, ils seront détaillés dans le prochain chapitre. Mais il est évident qu'introduire les personnes concernées comme nouveau partenaire et notamment les plus défavorisées va demander du temps, d'adapter ses horaires, d'aller sur le terrain, d'établir des partenariats. Ceci engendrera des coûts financiers qui, s'ils ne sont pas exorbitants, sont néanmoins à budgétiser dès le début. Mais bien sûr ne perdons pas de vue que, si nous associons ces personnes, c'est parce qu'elles répondent aux besoins du projet et que les plus-values engendrées par ce partenariat seront bien plus importantes que les moyens supplémentaires consacrés. Ces moyens sont tout simplement un investissement social à retombées multiples !

### Un exemple à l'Institut Régional de Travail Social à Perpignan

*À l'Institut Régional de Travail Social à Perpignan, une formatrice a souhaité, en concertation avec l'équipe pédagogique et la direction et en partenariat avec une professionnelle du Conseil Départemental, proposer des temps de co-formation entre les étudiants et des personnes en situation de pauvreté. Objectif : que les étudiants comprennent mieux les réalités de la grande pauvreté et réfléchissent à leurs futures pratiques d'éducateur ou d'assistant social avec les personnes en situation de précarité. D'autres formatrices étant intéressées par la démarche, une équipe a été formée.*

*Ces ateliers de formations ont permis aux étudiants de prendre en compte certaines problématiques, de développer une analyse plus complète et complexe et de questionner leurs futures pratiques. Mais ces ateliers de formations ont également révélé que certaines notions, enseignements et pratiques avaient besoin d'être retravaillés dans le cursus de l'ensemble des étudiants de l'IRTS.*

*Le groupe de formatrices qui s'est constitué ayant eu l'accord de la directrice de l'institut dès le début de ce projet et des financements ayant été trouvés, des temps d'intervention ont pu être repensés avec l'ensemble de l'équipe pédagogique et la direction. Un module spécifique a été créé et le croisement des savoirs inscrit dans le projet pédagogique de l'institut. Sans cet accord et cette volonté réelle de mettre en place les changements nécessaires, cette co-formation aurait été certes intéressante pour les étudiants de cette promotion, mais rien de durable n'aurait été réalisé.*

*De leur côté, les personnes en situation de pauvreté ont été motivées pour prendre part à ce projet car elles souhaitaient que leurs expériences et connaissances de la pauvreté puissent aider de futurs travailleurs sociaux à ne plus reproduire certaines erreurs. Elles étaient très fières de voir comment leurs apports avaient entraîné des répercussions directes sur la formation dans l'institut. Cette participation leur a par ailleurs redonné confiance en elles et en leur utilité pour la société, même si cela n'était pas l'objectif premier recherché (à préciser que ce travail sur 3 journées, a donné lieu à une rémunération pour les personnes en situation de pauvreté).*



## 5. Associer ce partenaire inhabituel : les personnes concernées

Dans cette partie, nous allons tenter de mieux appréhender quelles sont les singularités souvent rencontrées chez les personnes concernées et notamment quand elles sont en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale. Face à ces singularités, nous proposons des pistes pour donner les sécurités nécessaires à leur participation. Nous avons, pour cela, fait appel à la connaissance des personnes en situation de pauvreté qui ont réfléchi entre elles puis avec des travailleurs sociaux, des élus et des professionnels de la politique de la ville pour élaborer des pistes d'amélioration.

Parfois, parmi les personnes concernées dont on sollicite la participation, certaines ne sont pas à l'aise avec la langue, la lecture, les outils numériques, n'ont pas l'habitude de se déplacer en dehors de leur quartier...



*Parfois, on est invités par un flyer, mais il y a trop d'écrits, des mots compliqués à comprendre. Dans ce cas là, on le jette directement à la poubelle.*

*Des personnes ont peur de participer parce qu'elles ne parlent pas bien le français.*

*Certaines personnes ont peur de dire qu'elles ne savent pas lire, écrire et pas bien s'exprimer. Ce qui peut faire que les gens n'ont pas envie de participer, c'est aussi d'avoir peur de ne pas bien comprendre ce qui se dit.*

*Parfois, aussi, on ne connaît pas le lieu de la rencontre. On a peur aussi de se perdre dans les transports. Il y a des lieux qui font peur comme la mairie, l'école, le centre social...*

*Parfois, les invitations se font par mail, texto ou par des groupes Whatsapp ou Facebook. Si on n'a pas de smartphone ou plus de forfait, on ne reçoit même pas l'information.*

*Parfois, on n'est pas très à l'aise pour utiliser le numérique, faire des réunions par Zoom ou Skype...*

Certaines n'ont jamais été invitées, n'ont jamais participé à une démarche avec d'autres.



*Moi, quand j'étais jeune, je n'ai jamais été invitée à participer à une réunion, à un projet parce que je vivais dans une cité d'urgence. Personne ne recevait d'invitation pour participer à une réunion, un projet, pour voter...*

### Les pistes de réussite identifiées :

#### *Soigner la communication*

- Être attentif à la manière d'inviter** : pas que de l'écrit, inviter les personnes en allant dans leur lieu de vie, s'appuyer sur des intermédiaires en qui la personne a confiance (ami, adulte relais, association, travailleur social, commerçant du coin...) En invitant, bien expliquer comment cela va se passer et dire à la personne pourquoi on la sollicite, elle, précisément. Pour un projet sur un quartier, ne pas hésiter à faire du porte-à-porte, à être à la sortie des écoles, etc.
- Rassurer les personnes sur leurs capacités pour participer** « On sait que vous pouvez vraiment nous aider dans notre réflexion », « Vous avez des choses à dire sur ce sujet, non ? ». Leur dire que dans un premier temps, elles pourront juste observer si elles ne souhaitent pas intervenir... Dire aux personnes qu'elles peuvent venir une première fois pour voir, que cela ne les engage à rien... et éviter d'être trop pressant.
- Accepter que les gens ne viennent pas à certains moments et le leur dire dès le départ.** Veiller à garder le lien même si les personnes ne sont pas venues, les tenir informées de ce qui se passe, leur faire sentir qu'elles seront les bienvenues quand elles reviendront même si elles ont arrêté à un moment, continuer à les faire exister dans le groupe même quand elles sont absentes en donnant des nouvelles ou en transmettant leur réflexion...
- Être attentif à la manière de communiquer entre deux réunions** : demander à chaque personne le moyen le plus approprié pour lui envoyer les invitations, informations et les compte-rendus, selon les moyens qu'elle possède et maîtrise: mail, texto, appel téléphonique, courrier postal, se déplacer ...
- Rappeler la date** quelques jours avant le rendez-vous, car certains n'ont pas l'habitude d'avoir un agenda.

Parfois, le projet intéresse les personnes, elles ont envie d'y participer mais sont dans des situations très difficiles (pauvreté, maladie, handicap, travail précaire, parent isolé...)



*J'ai déjà été invitée à des réunions, et je n'y ai pas été, soit par manque de temps, soit parce que c'était trop loin et je ne savais pas si on me rembourserait quelque chose.*

*Parfois, on n'a pas envie, on n'est pas motivé. On n'est pas bien. Tu as un gros problème et tu as trop de choses dans la tête.*

*Parfois on peut nous demander une participation financière pour pouvoir accéder au reste du projet ; c'est gratuit au début et vient s'ajouter une visite d'un musée, un pique-nique ou aller au cinéma.*

*Parfois, on a des rendez-vous ou une urgence au même moment. Parfois, l'urgence est de protéger les enfants, de trouver à manger.*

*Quand on travaille, parfois on nous dit du jour au lendemain « demain tu travailles », alors que normalement on était de repos.*

*Il n'y a pas toujours de transports en commun et dans certains quartiers, on a peur de rentrer le soir.*

*Il y a le problème des enfants à garder, les adolescents instables qui nous empêchent d'être absents trop longtemps. On a peur que le juge ne nous rate pas et considère qu'on abandonne nos enfants.*

*Beaucoup de professionnels ne sont pas disponibles quand on les appelle par rapport aux problèmes de notre famille. Alors, quand ils nous invitent pour des réunions, on n'a pas envie de participer.*

## Les pistes de réussite identifiées :

### *Une organisation soutenable*

- 1 **Être attentif au lieu** qu'on choisit pour la première réunion du groupe : cela peut être par exemple dans les lieux déjà fréquentés par les personnes. Aller chercher la personne la première fois pour qu'elle prenne ses repères par rapport au chemin, lui proposer de venir avec quelqu'un qu'elle connaît...
- 2 **Faire déplacer les professionnels vers les personnes**, au lieu que ce soit toujours le contraire.
- 3 **Adapter les horaires des rencontres** aux horaires des participants et **regarder de près toutes les conditions matérielles** : prise en compte du coût des transports pour venir, accessibilité du lieu, prise en charge des enfants et du repas, ne pas mettre la réunion le jour de la distribution alimentaire ou du versement du RSA...
- 4 **Permettre que les participants puissent venir accompagnés** d'une personne de leur choix afin de se sentir plus en confiance.
- 5 Parallèlement au projet, si besoin, **chercher à ce que les personnes trouvent des interlocuteurs (associations ou professionnels) qui les soutiennent** face aux différents problèmes qu'elles rencontrent quotidiennement (santé, logement, travail, scolarisation...)
- 6 Si cela est possible, **rechercher un partenaire associatif pour soutenir** les personnes les plus défavorisées pour se préparer et pouvoir reparler de ce qu'elles ont vécu, en particulier si cela a été difficile.



Parfois le projet intéresse les personnes, elles auraient envie d'y participer mais ont peur de l'accueil qui leur sera fait par les autres. Elles ont honte, peur qu'on se moque d'elles, qu'on les juge, peur de leurs propres réactions... Ces peurs s'appuient généralement sur des expériences négatives déjà vécues avant.



*Certains disent que la mairie, ce n'est pas un endroit pour eux, ils se disent : "Ils en voudront jamais des gens comme nous à la mairie".*

*Il y a aussi la peur de ne pas être écouté, la peur que l'on se moque de nous.*

*Il y a des projets ou des réunions où j'aurais bien voulu assister, mais des peurs me bloquaient comme ouvrir et passer la porte seule ou ne pas avoir « les codes » de la société, c'est à dire : la peur de ne pas être habillée correctement ou comme tout le monde, la peur ne pas savoir se tenir en société, savoir si on peut rire ou pas, savoir ce qu'on va nous demander.*

*Notre physique, notre tenue : on a honte, même si on s'habille bien, quand on se regarde dans la glace, on se dit "on va se moquer de moi", alors, on n'y va pas.*

*On a une appréhension, on sait que quand on va arriver, personne ne va nous aborder, on est mal à l'aise.*

*J'ai peur de me trouver avec des personnes d'un autre milieu que moi. Par exemple des personnes politiques, des riches qui ont fait des études très poussées.*

*La peur que les personnes qu'on rencontre soient indiscrètes et rentrent dans notre vie privée.*

*On a peur aussi de s'énerver quand le sujet nous touche de près.*

*Quand j'ai eu mes enfants, l'école m'a invitée à des réunions de rentrée et de présentation de l'année. J'y allais à chaque fois. Jamais on ne m'a demandé si j'avais des questions à poser. Moi, j'aurais aimé qu'on me le demande, car c'était important pour mes enfants et pour moi pour évoluer.*

*À l'école, pour les personnes que je connais, ce qui les empêche de participer, c'est qu'ils ont peur des regards très lourds des autres personnes – enseignants et parents. Ils sont mal à l'aise.*

## Les pistes de réussite identifiées :

*Mettre en confiance*

- 1 **Être attentif à la façon de composer le groupe** : le nombre, éviter que des personnes en situation de précarité se retrouvent seules parmi des personnes plus aisées... Chercher à créer la cohésion dans le groupe « autour de ceux qui ont la vie la plus difficile ».
- 2 **Soigner l'accueil**, pour que personne ne soit mis de côté dès le départ.
- 3 **Rassurer les participants sur le fait que tout le monde a sa place**, que personne ne sera jugé, que l'animateur rappellera des règles de respect mutuel en début de réunion et les fera respecter.

Parfois, même si le projet les intéresse, des personnes n'osent pas venir par peur de ce qu'on va leur demander, peur de ne pas comprendre, de ne pas réussir, de ne pas être à la hauteur...



*Il y a aussi la peur de ne pas savoir parler en public.*

*On a peur de passer pour des idiots si on nous demande de faire des choses qu'on ne sait pas faire.*

*On a peur de mettre plus de temps que les autres à prendre la parole parce que les autres vont se dire qu'on est incapable.*

Parfois, c'est ce qui est demandé qui fait peur : comme par exemple représenter les autres.



*Et parfois aussi dans des projets on nous demande de venir comme « représentants » et on a peur de ne pas bien représenter les autres.*

*On a peur aussi parfois d'être utilisé, manipulé.*

Parfois, on participe à des réunions et elles sont mal préparées. On fait des réunions pour ne rien dire et en rester au même point. Après, on n'a plus envie de revenir.



*Ça m'est arrivée de participer à une réunion et je me suis aperçue qu'on parlait dans le vide. Ce que je disais n'était pas entendu, pas retenu, pas écrit.*

*On n'était pas pris au sérieux. J'avais l'impression de meubler et que ça ne servait à rien.*

## Les pistes de réussite identifiées :

*Une animation au top*

**1 Faciliter la communication :** Des supports visuels peuvent aider, mais c'est mieux de limiter les supports écrits avec beaucoup de textes ou des schémas complexes. Prévoir la traduction si des personnes ne parlent pas bien le français...

**2 Créer des binômes ou des petits groupes de travail** (5-7 personnes) pour permettre aux participants de :

- **oser prendre la parole, réussir à s'écouter, se comprendre...**
- **pouvoir réfléchir entre personnes qui vivent les mêmes situations, et ainsi construire et rédiger une parole commune.**

Si ce n'est pas possible de travailler en petits groupes, être clair que c'est le témoignage ou la réflexion d'une personne, qui ne doit pas être pris comme une généralité ni comme représentatif de la situation globale. (voir chapitre suivant)

### Pendant la réunion, l'animateur s'efforce de :

**3 Rappeler les règles :** bien s'écouter, ne pas finir les phrases des personnes qui mettent du temps à s'exprimer, ne pas s'interrompre, ne pas se moquer...

**4 Être attentif à ne pas laisser passer des incidents** (moquerie, rejet, non respect...)

**5 Donner un temps de réflexion personnelle à chacun** de quelques minutes, puis à tour de rôle, inviter chacun à dire ce qu'il pense sur le sujet sans l'interrompre et sans réagir.

**6 S'assurer de la bonne compréhension :** si besoin faire préciser le sens de certains mots (même s'il s'agit de mots simples), éviter les sigles ou les expliquer, si nécessaire proposer à une autre personne de dire ce qu'il retient ou comment il a compris une intervention, ...

**7 Donner un temps pour échanger :** le temps de réactions en groupe se fait une fois que chacun a pu exprimer sa propre réflexion et que l'on s'est assuré de la bonne compréhension de chacune des contributions. Aider les personnes à ne pas simplement défendre leur point de vue personnel, mais à pouvoir prendre en compte ce qui vient des autres, surtout si un point de vue est en décalage ou inattendu : « Qu'est-ce que cette personne, cette intervention nous apprend ? »

**8 Réguler la parole :** favoriser les tours de table pour donner la parole à chacun, limiter les temps de parole de ceux qui parlent le plus, aller chercher la parole de ceux qui s'expriment le moins facilement.

**9 Se fixer des étapes, ne pas vouloir aller trop vite, adapter le rythme à ceux qui sont le plus en difficulté.**



Considérer toutes ces singularités peut vraiment nous casser le moral et nous couper les ailes. C'est pourquoi, dans un premier temps, réussir à prendre en compte 25 % de tout cela serait déjà un très bon départ. Chaque chose en son temps. Il s'agit de rentrer dans la compréhension qu'inviter les personnes concernées ne peut se faire au dernier moment, en ajoutant juste deux ou trois chaises autour de la table et en reprenant la réunion là où elle en était avec les autres partenaires. L'objectif est vraiment de redonner les sécurités nécessaires pour que les personnes soient en capacité de participer et de libérer leur intelligence.

Inviter les personnes concernées, dont les plus défavorisées, ne veut pas dire que nous allons systématiquement devoir gérer tout cela. Mais l'avoir en tête pourra aussi nous aider à mieux comprendre certaines réactions ou situations. Cela nous aidera à sortir de certaines représentations que nous avons toutes et tous lorsque les personnes que nous avons invitées ne sont pas là, ou que cela ne se passe pas comme nous l'espérons.

Par ailleurs, l'objectif n'étant pas quantitatif mais bien qualitatif, commencer par mener à bien la participation pleine et entière d'un petit groupe de 5-7 personnes en situation de pauvreté est déjà un bon début. Sans compter que la mise en œuvre des conditions énoncées ci-dessus n'en sera que plus facilement réalisable pour se mettre le pied à l'étrier.

Ensuite, nous pourrions certainement, si cela est souhaitable, envisager de plus grandes échelles comme le font certains centres sociaux, associations ou organisations déjà rodés depuis de longues années à ce type de démarches. Car, effectivement, si cela semble trop difficile de mettre en œuvre ces conditions pour réussir la participation des personnes concernées, nous pouvons aussi nous appuyer sur ces associations qui ont dans leur culture, l'habitude de travailler et prendre en compte la réflexion des personnes victimes d'injustices, en situation de précarités ou autres...

Ce qui est certain, c'est que prendre en compte ces singularités donnera un véritable signal positif aux personnes concernées qui percevront très vite l'attention et l'intérêt que nous portons à leur participation. Il va de soi que leur implication dans le projet n'en sera que meilleure.

Nous pouvons également évoquer **la question du tirage au sort** de plus en plus plébiscité dans la mise en œuvre de conventions citoyennes, de chambres de citoyens ou d'ateliers citoyens. Ce processus est vraiment intéressant puisqu'il peut être une réponse au manque de représentativité, lié à la très forte homogénéité sociale des représentants (élus ou autres). Cependant, on voit bien que permettre une réelle participation des personnes en situation de précarité ne pourra être effectif que si le tirage au sort s'accompagne de la prise en compte des singularités décrites précédemment. Cela signifie qu'il ne suffit pas de penser seulement aux modalités du tirage au sort, mais aussi à la manière dont seront informées et invitées les personnes retenues, à une animation qui permette à chacun de réellement contribuer, au rythme de travail, à une rémunération adaptée à la situation financière des plus pauvres, etc.

De même, si l'on souhaite que le tirage au sort améliore la représentativité, le chapitre suivant sur le travail en groupes de pairs, peut amener une réponse très pertinente.



## 6. Réussir à analyser les problématiques, faire des propositions, évaluer avec les personnes concernées

Cette étape, même si peu de personnes osent l'entreprendre avec les personnes concernées et encore moins avec les personnes les plus défavorisées, n'est pas forcément la plus difficile à mettre en œuvre et est certainement la plus intéressante et la plus valorisante.

Le premier travail à mener est davantage un travail sur nous-mêmes et sur les autres partenaires.

Faisons-nous suffisamment confiance à ce que peuvent apporter les personnes concernées à notre projet ? Sommes-nous vraiment prêts à les écouter et à nous laisser bousculer par leur façon de faire ou de dire ?

Sommes-nous convaincus que nous allons avoir des choses à apprendre de personnes défavorisées, de personnes que l'on juge souvent incapables et que l'on n'écoute jamais ? Que ces personnes sont en capacité d'apporter une réflexion intéressante sur un sujet ?

Sans même parler de la participation des personnes qui en sont le plus éloignées, sommes-nous tout simplement prêts à entendre ce que les personnes concernées ont à dire ? Par exemple, dans un hôpital, est-on prêt à entendre ce que les patients pourraient dire sur la qualité des soins administrés, l'accueil, ou la façon dont sont dites certaines choses par le personnel soignant ? Est-on prêt à chercher des améliorations avec ces patients ? En tant qu' élu, sommes-nous prêts à accepter une remise en question sur certains de nos projets, pour mieux coller aux besoins des habitants ? En tant que directeur de service, même si notre poste nous donne un certain pouvoir pour agir, sommes-nous prêts à revoir l'analyse que nous avons posé avec notre équipe, à modifier certains projets ?

Pas si évident, car nous abordons **le partage du pouvoir, de la reconnaissance et des compétences.**

Aussi, c'est compréhensible d'avoir des peurs ou des doutes sur le fait que les personnes concernées vont vraiment avoir un apport bénéfique sur notre projet. Nous ne sommes pas dans cette culture, ni dans cette habitude et ce qui a été tenté au niveau de la participation n'est majoritairement pas très convaincant ni enthousiasmant.

De plus, les compétences et la connaissance sont, dans nos sociétés, vraiment rattachées à notre diplôme et à la recherche scientifique. Alors quelle connaissance, quel savoir, quelle contribution aller demander aux personnes concernées ?

ATD Quart Monde met en œuvre de nombreux projets sollicitant la participation des personnes concernées, dont certains sont portés et menés avec de multiples partenaires (villes, conseils départementaux, instituts de formation, maisons de quartier, conseils citoyens, universités, hôpitaux, magistratures...). Si nos membres actifs ne sont pas toujours convaincus, au début, de l'intérêt à réfléchir avec les personnes concernées, nombreux sont celles et ceux qui, progressivement, ont découvert que c'était non seulement possible, mais aussi que c'était un réel atout. Cela a pu prendre du temps au début, a nécessité de se remettre en cause et a demandé un certain savoir-faire. Au-delà de tout ce qui a déjà été dit, parmi ces savoirs-faire, il en est un qui nous semble essentiel si l'on souhaite mener des temps de réflexions avec les personnes concernées en étant le plus efficace et le plus représentatif possible :

**Le travail en groupe de personnes qui vivent une même réalité et qui ont donc la possibilité de constituer un savoir commun et que nous nommerons par la suite**

#### « LES GROUPES DE PAIRS »

Dans ce travail de réflexion, ce qui est intéressant c'est de pouvoir dépasser le style de réunions où chacun y va de son témoignage et de son commentaire personnel. Ceci est certes intéressant, c'est certainement même un point de départ (les personnes de milieux populaires partent plus facilement du concret pour ensuite aller vers les idées), mais pas du tout suffisant ni satisfaisant pour mener une réflexion avec d'autres partenaires ayant déjà une réflexion et une connaissance partielle sur le sujet. Et encore moins suffisant et satisfaisant lorsque l'ambition est de mener de véritables changements et améliorations pour un ensemble de personnes.

Tout comme certains partenaires (chercheurs, professionnels quels qu'ils soient ou élus) vont être sollicités pour leur « expertise », connaissance ou compétences, il s'agit également d'amener les personnes concernées à apporter, construire et exprimer leur propre savoir et connaissance face à l'expérience semblable qu'ils vivent ou ont vécue et pour laquelle elles sont sollicitées (injustice, handicap, accès au droits, ...).

Ces groupes de pairs vont permettre à ces personnes de se mettre ensemble, de s'exprimer, de confronter leurs points de vue pour **bâtir une réflexion collective**, voire un savoir du vécu communicable à d'autres. « Un savoir du vécu » ? Patrick Brun, chercheur en sciences de l'éducation, nous en dit un peu plus dans l'intervention qui suit.

#### Intervention de Patrick Brun, chercheur en sciences de l'éducation, lors d'un séminaire de travail avec des personnes en situation de pauvreté

*Au départ, il y a une situation. Vous allez chez le médecin. Au départ, vous ne savez pas comment ça va se passer. Vous y allez, vous vivez quelque chose - cela peut être agréable ou désagréable - c'est une expérience qui provoque un ressenti : dans cette histoire, vous pensez que vous avez été mal reçu et ce que vous ressentez vous bouleverse. Jusque-là, nous ne sommes pas dans le savoir.*

*Mais quand vous commencez à vous poser la question du 'pourquoi ?' - 'pourquoi vous avez été mal reçu ?' - on entre dans une nouvelle étape, une étape de recherche. Cette question du 'Pourquoi ?' va vous amener à chercher des informations, des indices...*

*Le savoir, ce n'est pas simplement une information, mais vous allez vous poser des questions et réfléchir sur ce que vous trouvez : là, vous construisez un savoir. C'est d'abord un savoir personnel. Si vous allez interroger d'autres, leur demander comment eux ont été reçus par le médecin, par ce médecin-là ou par un autre, lorsqu'on cherche ensemble, cela devient un savoir collectif.*

*Le savoir, c'est quelque chose qu'on élabore progressivement avec des preuves. Pour construire un savoir, il faut des preuves. Ce n'est pas parce que l'on est pauvre, que l'on a une vie difficile ou que l'on subit des injustices que l'on en demande : même les plus grands chercheurs doivent apporter des preuves ou des arguments pour être crédibles.*

*Les preuves, c'est important pour être cru, mais c'est d'abord important pour soi-même. Une seule situation ne suffit pas. Ainsi, si un médecin refuse quelqu'un qui est à la CMU (couverture médicale universelle = aide médicale qui existe en France), si on ne s'informe pas, on peut être dans le jugement. Peut-être qu'il a une règle qu'il doit respecter, peut-être qu'il ne peut pas dépasser un quota de CMU. Alors, ce n'est pas de sa faute. Si au contraire, on constate qu'il refuse de soigner toutes les personnes qui sont à la CMU, c'est autre chose. On a donc besoin d'accumuler les informations pour comprendre ce qui se passe. Et puis de réfléchir sur ces informations »*

*Une expérience en soi, ce n'est pas du savoir mais c'est par là que ça commence. Cette expérience repose sur des faits, et on essaye de l'exprimer en retirant tout jugement, tout ressenti. Les faits, ce qui s'est passé, ce sont des arguments : ils sont visibles, ils sont repérables. Ensuite, on se met en petit groupe, on regarde d'autres faits semblables ou différents vécus par les participants. Ce qui se ressemble est intéressant mais, ce sont les différences qui permettent d'aller plus loin, elles poussent à chercher pourquoi c'est différent. On réfléchit dessus et le savoir se construit comme une maison : brique après brique.*

*Ensuite, on tire des conclusions de ces analyses croisées: pas seulement pour dire ce qui s'est passé, pas seulement pour dire pourquoi, mais on en tire des arguments pour dire ce qu'il faudrait pour que les choses changent. Pour les universitaires aussi, on ne peut parler de savoir que s'ils comparent différentes situations, s'ils interrogent différentes personnes...*



Dans ces groupes de pairs, il s'agit donc d'amener chaque personne à réfléchir personnellement et exprimer son expérience personnelle face à la problématique ou au sujet que souhaite aborder notre projet ou action collective. Puis, une fois que chacun a pu exprimer son expérience et sa réflexion personnelle, inviter les personnes à regarder ce qui est commun, différent et à s'interroger; peut-être aller chercher, dans le quartier ou auprès d'autres personnes concernées, d'autres faits pour vérifier, requestionner, chercher le pourquoi de telle situation, valider les éléments. Brique à brique, on passe ainsi d'expériences et de réflexions personnelles à un savoir collectif du vécu. Un savoir collectif, qui pourra être suffisamment représentatif et étayé pour être partagé et ainsi apporter une réelle compréhension du terrain ou d'un vécu, que ne pourraient pas amener les autres partenaires. Ces étapes peuvent prendre plus ou moins de temps selon le sujet, mais dans bien des cas, trois ou quatre séances de travail de 3 heures bien construites permettront déjà d'élaborer une connaissance et une représentativité utiles.

Travailler en groupe de pairs a aussi d'autres avantages :

Les personnes en situation de pauvreté qui ont travaillé en groupes de pairs expliquent que ces groupes leur permettent de se sentir en confiance et ainsi de se sentir plus libres pour oser dire : oser dire ce qu'elles pensent, oser dire qu'elles ne sont pas d'accord ou qu'elles ne comprennent pas. En écoutant les personnes du groupe qui ont vécu des situations similaires, réussir à trouver les mots et construire pas à pas leur pensée, donne de la confiance à tous pour s'exprimer.

Ces groupes de pairs permettent ainsi de casser la timidité, de briser la carapace et le silence dans lesquels chacun s'est emmuré à force de vivre des humiliations et des injustices. Ne pas se sentir jugé, même si parfois on ne trouve pas le bon mot ou que l'on est «hors-sujet», aide à retrouver la confiance en soi dans sa capacité à bâtir sa propre réflexion.

Cela donne aussi une ouverture sur le monde en écoutant les expériences des autres. À force d'échanges et de recherche de compréhension, les personnes du groupe de pairs prennent aussi confiance en leur capacité à exprimer une réflexion de groupe, et sont ainsi plus armées pour aller discuter avec d'autres, leur répondre. Sans cela, comment trouver la force et les bons arguments face à celles et ceux qui réfléchissent plus vite, qui ont plus d'aisance à manier les mots et les concepts, qui ont le pouvoir ?

Dans ces groupes de pairs, les personnes en situation de pauvreté ou qui subissent des injustices, ont parfois besoin d'exprimer fortement leur colère, leur souffrance. Le travail demandé, basé sur l'expérience vécue, réveille subitement des blessures, des larmes. Le rôle de l'animateur et du groupe est alors primordial pour aider la personne à traverser ce moment, prendre du recul. Il s'agit de ne pas en rester là, sur cette souffrance, mais de soutenir la personne pour poser les mots et les transformer dans une réflexion libre et sensée, pouvant aider à mieux combattre les injustices vécues.

Le mot « savoir » peut donner l'impression d'être un grand mot, utilisé seulement pour le travail de recherche scientifique. Un mot qui ne nous concerne finalement pas et que nous utilisons peu dans la vie de tous les jours. Or, le savoir du vécu part tout simplement du fait que chacun de nous sait des choses de ce qu'il vit.

Imaginons qu'un travail de réflexion est mené pour permettre de rompre l'isolement des personnes d'un quartier. Peut-être serait-il alors intéressant de faire différents groupes de pairs : des groupes d'adultes, des groupes de jeunes ou pourquoi pas des groupes d'hommes et de femmes séparés, qui permettraient de libérer la parole sur certains sujets. En effet, chacun sait des choses de ce qui fait son isolement et chacun sait ce qui pourrait améliorer ses conditions de vie.

Peut être que le groupe de jeunes exprimera le fait qu'il manque des bus le week-end pour aller en ville ou pour revenir tard. Peut être qu'ils exprimeront le fait de vouloir faire du sport dans un city stade pour se retrouver ensemble.

Peut être que les femmes diront qu'effectivement "il manque des bus", mais que pour elles, leur isolement est dû au fait qu'elles ont peur de rentrer seules le soir en descendant du bus. Il faudra donc travailler aussi sur cette insécurité, sans quoi les bus ne seront pas utilisés. Mais peut être qu'en les poussant un peu plus dans leur réflexion, les femmes diront qu'elles ont en fait davantage besoin d'un lieu dans le quartier où se retrouver entre femmes pour échanger en toute tranquillité, loin des hommes.

Les hommes diront peut être qu'ils souhaitent davantage pouvoir rencontrer des employeurs, mais qu'ils n'y ont pas accès et que du coup, ils se sentent enfermés dans leur quartier.

Il s'agit donc de ne plus consulter les personnes concernées seulement pour les faire témoigner de leurs difficultés, ou pire, pour les éduquer, mais de permettre une réflexion de manière organisée, représentative et étayée. Ceci afin d'apporter une finesse d'analyse que n'auront pas forcément perçu un urbaniste, un élu ou un membre associatif, tout simplement car ils ne vivent pas au quotidien dans ce quartier.

Dans ces groupes de pairs, dans lesquels certaines personnes auront eu un vécu difficile, ou ne seront pas très à l'aise pour s'exprimer, il n'est pas toujours évident de poser les bonnes questions et d'avoir une posture appropriée. L'annexe de ce guide donne quelques repères pour mieux appréhender ce travail.

Cette phase de travail en groupes de pairs séparés est nécessaire, mais n'est pas suffisante en soi. C'est une première étape pour le travail en commun avec les autres partenaires. Et si les autres partenaires partagent également des réalités semblables face à la problématique ou au sujet abordé par le projet, il sera peut-être intéressant de les faire travailler également en groupe de pairs.

Prenons l'exemple du centre socio-culturel des 3 cités à Poitiers où des parents ont identifié des problèmes de communication entre parents et professionnels éducatifs. Il sera intéressant de faire émerger une réflexion collective à la fois de groupes de pairs de parents ayant identifiés ces problèmes de communication, mais également de groupes de pairs d'enseignants, de groupes de pairs d'éducateurs ... Ces trois groupes sont concernés par cette problématique. Mais ils ont des réalités de vie ou de travail bien spécifiques et donc un point de vue bien spécifique. Partager ces différents points de vue apportera un éclairage et des propositions plus riches pour améliorer la communication.

Une fois ce travail en groupes de pairs réalisé, il est nécessaire de partager, confronter le fruit

du travail entre les différents partenaires et donc de faire des aller-retours entre des temps de travail en groupes de pairs, des temps d'échanges et de construction de groupes à groupes et des temps en groupes mixtes. Et ainsi d'aller, pas à pas, vers des décisions construites avec l'ensemble des partenaires.

Il convient de préciser que l'objectif des groupes de pairs n'est pas de faire du séparatisme, du communautarisme ou de la stigmatisation en séparant des communautés : il est juste de faire émerger, à certains moments, et surtout lors des analyses, les différentes singularités portées par ces groupes de milieux ou de situations différents.

L'objectif étant ensuite de chercher ensemble, avec les différents partenaires, les meilleures propositions prenant au mieux en compte ces singularités. Nous pouvons faire le parallèle avec un couple qui décide de vivre ensemble. Sa vie sera une alternance de 'Je suis' et de 'Nous sommes'. L'objectif du couple est de vivre ensemble, mais pour réussir cela, il y aura de forts moments d'identification où chacun aura besoin de s'expliquer sur qui il est, ce qu'il souhaite, comment il vit personnellement les choses. Et d'autres moments où, ensemble, le couple décidera de comment il s'y prend pour réussir son projet de vie commune, au vu des singularités individuelles.

Enfin, pour éviter toute stigmatisation et pour s'assurer que chaque participant se sente à l'aise pour s'exprimer librement, c'est à la personne, en concertation avec l'animateur, de choisir le groupe de pairs auquel elle souhaite se joindre. Ce choix se fait en fonction de deux critères :

- Est-ce que la personne se reconnaît dans les autres participants par rapport à son vécu, son milieu ou sa source de savoir en lien avec le sujet traité ?
- Est-ce que sa participation à ce groupe de pairs soutiendra son expression et celle des autres ?

Le choix du groupe de pairs ne se fait donc pas seulement en fonction de la personne elle-même, mais aussi en fonction du groupe.

### Un exemple lors d'une recherche faite au Royaume-Uni

*Une journaliste qui elle-même a vécu la pauvreté dans sa jeunesse et même encore aujourd'hui, avait choisi de participer au groupe de pairs de personnes qui ont l'expérience vécue de la pauvreté, car elle avait envie de s'exprimer à partir de ce vécu-là. Finalement, après quelques rencontres, elle a rejoint le groupe de pairs des professionnels (ayant une connaissance de la pauvreté), car sa facilité de parole empêchait les autres personnes avec l'expérience de la pauvreté de s'exprimer.*



Des démarches participatives s'appuyant sur ces principes existent telles que

- **la démarche du Croisement des savoirs et des pratiques développée par ATD Quart Monde**

[https://bit.ly/Livret\\_CSP\\_ATDQM](https://bit.ly/Livret_CSP_ATDQM)

- **la méthode Spiral dans le cadre des agendas 21**

<https://wikispiral.org/tiki-index.php?page=La+m%C3%A9thode+SPIRAL>

Et des outils d'intelligence collective telle que la facilitation convergente peuvent vraiment soutenir ce type de démarches

<https://convergentfacilitation.org/>



## 7. Rendre visible le travail réalisé

Pour que des personnes soient encouragées à continuer à participer, il est nécessaire de **rendre visible les résultats de leur participation**.

Les personnes en situation de pauvreté disent souvent qu'elles ne savent pas ce qui a été décidé, elles ne voient pas les changements, ou ne reçoivent pas les comptes rendus etc. Pourtant, elles disent aussi combien ces retours réguliers sont importants pour elles et par rapport à leur entourage, pour continuer leur réflexion, mais aussi pour pouvoir montrer quelle a été leur contribution, ce qu'elle a permis de faire évoluer et ainsi encourager d'autres à participer.

### Exemples des Conseils citoyens à Tarbes et Lourdes

*Les Conseils citoyens<sup>1</sup> dans les villes de Tarbes et Lourdes sont composés environ de deux tiers d'habitants pour un tiers d'acteurs locaux (associations intervenant dans les quartiers).*

*Au cours des premières réunions, chaque Conseil citoyen a déterminé deux ou trois priorités de travail, à partir d'un échange sur les difficultés du quartier. Sur un quartier, par exemple, les priorités étaient 1) créer un lieu de rencontre et d'animation pour tous, 2) mettre en place des activités enfants/ados pendant les vacances, 3) changer l'image du quartier. Dans les mois qui ont suivi, les priorités identifiées sur chaque quartier ont été un point de repère pour l'élaboration et le financement d'actions dans chaque quartier.*

*Les avancées réalisées dans chaque quartier ont été présentées lors d'une journée inter-conseils citoyens associant des représentants de l'État et des élus. Quatre Conseils citoyens sur les six existants ont participé à la plate forme internet mise en place par l'Agence nationale de la cohésion des territoires pour présenter les projets des Conseils citoyens.*

1 Instaurés par la loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, les conseils citoyens sont des structures indépendantes du pouvoir politique, ayant pour objectif la participation active et directe de l'ensemble des habitants et des acteurs des quartiers, dans l'élaboration et la mise en œuvre des contrats de ville.

*Parallèlement à cela, tous les conseils citoyens sont sollicités chaque année pour faire remonter des projets de travaux qui pourraient être réalisés par les bailleurs sociaux (utilisation de l'abattement de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties). Lors de la réunion suivante, le bailleur fait un retour sur ces propositions, expliquant ce qui a été retenu ou pas et pour quelles raisons, soit par écrit, soit en se déplaçant pour échanger directement avec les membres du Conseil citoyen.*

*Enfin, des comptes rendus sont envoyés systématiquement à tous les membres du Conseil citoyen après chaque réunion, ce qui permet à chacun de vérifier que ce qu'il a abordé au cours de la réunion a bien été pris en compte.*

Un autre point concerne **la question de l'écrit et du langage**. Parfois, dans les comptes rendus ou les prises de notes au fil de la rencontre, nous pouvons avoir tendance à remplacer les mots et les phrases des personnes défavorisées par des phrases plus synthétiques ou avec un vocabulaire que nous supposons plus approprié.

Cette tendance est naturelle et se comprend au vu des enjeux de certains documents. Si l'idée exprimée par les personnes concernées n'est pas compréhensible, il est nécessaire de la clarifier mais en s'appuyant autant que possible sur les mots des personnes. Les mots sont porteurs d'une pensée, de sens, d'une compréhension. Oser laisser ces mots, ces phrases souvent écrites dans un style plus simple et plus direct que les nôtres, c'est aussi permettre aux personnes les plus défavorisées de retrouver leurs pensées, leurs repères et ainsi pouvoir continuer leurs réflexions avec les autres. On peut citer l'exemple d'une personne en situation de pauvreté qui, après un séminaire, en partageait le compte rendu à un groupe en disant « ça, c'est moi qui l'ai dit » : ses mots étaient dans le compte rendu, sa pensée était prise au sérieux. C'est cela qui change tout.

Cela ne s'oppose pas au fait que les personnes en situation de pauvreté aient aussi besoin d'apprendre de nouveaux mots et ainsi d'accepter les mots des autres. Cependant, si chacun doit faire un pas vers l'autre, il semble évident que ceux qui ont le plus d'aisance avec les mots ou le plus de sécurités devront faire le plus grand pas.

### À propos du mot « synthétique »

*Après un travail sur « Comment faire venir les personnes dans le Conseil citoyen ? », une participante explique : « Dans le groupe, on avait dit "il faut faire des documents courts, lisibles, avec des couleurs et des images". Pour la retransmission, une professionnelle voulait changer le mot "court" par le mot "synthétique". Synthétique pour moi, c'est la matière des vêtements, ça n'avait aucun sens. Mais je lui ai tenu tête et heureusement, l'animateur a dit "si ça ne lui parle pas, il ne faut pas changer son mot". »*



# Conclusion

---

Nous espérons que ce guide donnera élan et inspiration pour mener des projets ou des actions collectives sollicitant la participation des citoyens, dont les plus défavorisés. Que ces repères permettront de poser des actes plus concrets sur ces démarches du « faire avec ».

Toutes ces conditions permettant la participation ne sont pas à prendre au pied de la lettre, mais il va de soi que cela nécessite de prendre du temps et de soigner les phases de préparation, d'échange entre partenaires et de construction collective.

Et qui sait ? Mettre en œuvre ainsi la participation pourrait peut-être aider à approfondir, pas à pas, ce qu'est la démocratie : ne pas seulement être représenté, mais être dans un processus de penser ensemble les problématiques, les espérances et de chercher des solutions ensemble. C'est à dire de passer d'une culture du vote à une culture où la décision est l'aboutissement d'une démarche... où finalement la décision tombe comme un fruit mûr.

Pour  
une lecture  
rapide  
du guide



Solliciter la participation des citoyens dont les plus défavorisés, nécessite de prendre le temps de réfléchir aux questions suivantes avant de commencer:

### Pourquoi souhaitons-nous la participation des personnes ?

#### Quel est notre objectif principal en faisant ce projet ?

L'expérience nous montre qu'une des clés essentielles de la participation est la suivante :

Les personnes auront envie de participer à notre projet ou à notre action collective si nous leur apportons la sincère garantie que l'objectif est bien d'améliorer leurs conditions de vie, celles de leurs enfants, de leurs proches ou de leurs semblables.

Il convient alors de se poser deux autres questions :

#### Pour atteindre notre objectif principal, a-t-on vraiment besoin de solliciter la participation des personnes concernées ?

#### Si oui, quels sont précisément nos besoins ?

Des besoins en termes de connaissance, de compréhension d'une réalité ? Des besoins en terme de recherche d'adéquation entre la problématique à laquelle s'attaque notre projet et les solutions à envisager ? Des besoins en termes d'adhésion du public visé à notre action ? Des besoins que notre action soit durable ? Respectée ? Efficace ? Des besoins en termes de compétences ? De savoir faire ?...

#### Quelle place voulons-nous donner aux personnes concernées ?

Mieux cerner nos besoins va nous aider à définir quelle place nous souhaitons donner aux personnes concernées dans notre projet. Bien sûr, introduire ce nouveau partenaire ne veut pas dire lui donner toute la place.

Souhaitons-nous consulter les personnes concernées par rapport à des propositions que nous avons construites avec notre équipe ? Ou de manière plus ambitieuse, souhaitons-nous qu'elles nous aident à mieux définir la problématique à laquelle s'attaque notre projet ? Souhaitons-nous qu'au sein de la problématique définie, les personnes concernées nous aident à analyser la situation, poser le diagnostic ? Avons-nous besoin de réfléchir avec elles pour analyser les pratiques professionnelles ? Faire des propositions ? Seront-elles associées ensuite à la décision ? Qui décidera ? ...

Dans cette phase d'élaboration, il s'agit de constituer le groupe qui va nous permettre d'atteindre l'objectif principal du projet ou action collective. Ce groupe sera composé des personnes concernées, mais probablement d'autres partenaires. Il s'agit alors de prendre en compte plusieurs points :

### Quelles personnes concernées seront le plus représentatives et légitimes pour atteindre notre objectif ?

Nous abordons là toute la question de créer un groupe de personnes qui soit légitime pour apporter la meilleure représentation possible de la réalité concernée par notre projet. Ne pas convenablement prendre en compte ce point, ou oublier d'associer certaines « catégories » de personnes pourrait amener notre projet à des propositions complètement erronées, en décalage avec la réalité, voire se retournant contre les personnes que l'on a oublié de concerter. Donc, à manquer son objectif en dégradant la situation de certaines personnes.

### Quels partenaires pourraient nous aider à rencontrer ces personnes concernées ? Quels autres partenaires serait-il également intéressant de solliciter pour atteindre notre objectif ? (en termes de connaissances, compétences, soutien...)

Ce peut être des élus, professionnels, institutions, universités, associations, médiateurs ou travailleurs sociaux...

### Qui va animer les réunions ? Se former ou solliciter un animateur formé à l'animation de démarches participatives notamment avec les personnes défavorisées ?

Associer des partenaires si différents au projet va très vite nous mener devant des différences de langages, de vécu, de temporalité, de codes sociaux, de représentations, de points de vue, de logiques d'actions... Un animateur formé à ce type de démarches participatives est donc nécessaire pour permettre à chacun de bien se comprendre, de bien "fonctionner ensemble". Il nous aidera aussi à mieux définir le rythme de travail, le format des réunions, le budget pour l'animation et la participation des personnes concernées...

### Existe-t-il des liens de dépendances entre ces différents partenaires, animateur et personnes concernées ? Comment les prendre en compte ?

À cette étape, au delà du fait que les personnes concernées doivent être volontaires pour participer, un point important est celui du lien de dépendance : si l'animateur ou un des partenaires a un quelconque pouvoir de soutien ou de sanction vis-à-vis des personnes concernées ou si celui-ci appartient à une structure qui a ce pouvoir, les personnes auront beaucoup plus de mal à exprimer clairement leurs véritables difficultés, leurs critiques vis-à-vis des professionnels ou de leur structure. Cela pourrait également être source de tensions ou de problèmes.

À ce stade, maintenant que nous commençons à mieux cerner les contours de notre projet (objectif principal, partenaires, personnes concernées, animation, budget, ...), et que l'enthousiasme nous anime, il est important de ne pas avancer trop vite seul.

Une étape essentielle pour la réussite du projet est de valider avec notre hiérarchie qu'il y a une vraie volonté, avec les moyens associés, qui garantissent que la participation des personnes concernées est vraiment attendue et débouchera sur de vrais changements pour tous, et en particulier pour ceux qui ont la vie la plus dure.

Il ne s'agit pas d'avoir un simple accord de principe, mais de réfléchir avec notre hiérarchie aux différentes étapes, au budget et à l'agenda qui permettront de passer des résultats du travail mené avec les personnes concernées et les différents partenaires à la mise en place des transformations.

Si la participation des personnes concernées nécessite une rémunération, il est nécessaire, à ce stade, de réfléchir avec nos responsables administratifs et comptables à la manière de rémunérer ou défrayer les personnes concernées. C'est souvent un point difficile à résoudre au début, qu'il ne faut pas négliger. Par expérience, le défraiement est souvent plus facile à mettre en œuvre administrativement et surtout pénalise moins les personnes concernées (suppression intempestive du RSA ou d'autres aides).

Enfin, il est bon de connaître quelles personnes dans notre équipe ou organisation, partagent notre vision sur ce projet, notre enthousiasme quant à la nécessité de solliciter les personnes concernées. Ces personnes seront des soutiens bien utiles face aux freins ou aux difficultés potentielles engendrées par ce type de projet.

Pour cette phase essentielle, nous avons besoin de tenir compte des singularités qu'occasionne la participation des personnes concernées et notamment des plus défavorisées. Nous vous conseillons vraiment de lire la totalité du chapitre 5. Cependant voici les pistes de réussite pour solliciter et inviter les personnes concernées, organiser et animer les réunions...

## Les pistes de réussite identifiées :

### *Soigner la communication*

- 1 Être attentif à la manière d'inviter :** pas que de l'écrit, inviter les personnes en allant dans leur lieu de vie, s'appuyer sur des personnes en qui la personne a confiance (ami, adulte relais, association, travailleur social, commerçant du coin...) En invitant, bien expliquer comment cela va se passer et dire à la personne pourquoi on la sollicite, elle, précisément. Pour un projet sur un quartier, ne pas hésiter à faire du porte-à-porte, à être à la sortie des écoles, etc.
- 2 Rassurer les personnes sur leurs capacités pour participer** « On sait que vous pouvez vraiment nous aider dans notre réflexion », « Vous avez des choses à dire sur ce sujet, non ? ». Leur dire que dans un premier temps, elles pourront juste observer si elles ne souhaitent pas intervenir... Dire aux personnes qu'elles peuvent venir une première fois pour voir, que cela ne les engage à rien... et éviter d'être trop pressant.
- 3 Accepter que les gens ne viennent pas à certains moments et le leur dire dès le départ.** Veiller à garder le lien même si les personnes ne sont pas venues, les tenir informées de ce qui se passe, leur faire sentir qu'elles seront les bienvenues quand elles reviendront même si elles ont arrêté à un moment, continuer à les faire exister dans le groupe même quand elles sont absentes en donnant des nouvelles ou en transmettant leur réflexion...
- 4 Être attentif à la manière de communiquer entre deux réunions :** demander à chaque personne le moyen le plus approprié pour lui envoyer les invitations, informations et les compte-rendus, selon les moyens qu'elle possède et maîtrise: mail, texto, appel téléphonique, courrier postal, se déplacer ...
- 5 Rappeler la date** quelques jours avant le rendez-vous, car certains n'ont pas l'habitude d'avoir un agenda.



## Les pistes de réussite identifiées :

### *Une organisation soutenance*

- 1 Être attentif au lieu** qu'on choisit pour la première réunion du groupe : cela peut être par exemple dans les lieux déjà fréquentés par les personnes. Aller chercher la personne la première fois pour qu'elle prenne ses repères par rapport au chemin, lui proposer de venir avec quelqu'un qu'elle connaît...
- 2 Faire déplacer les professionnels vers les personnes**, au lieu que ce soit toujours le contraire.
- 3 Adapter les horaires des rencontres** aux horaires des participants et **regarder de près toutes les conditions matérielles** : prise en compte du coût des transports pour venir, accessibilité du lieu, prise en charge des enfants et du repas, ne pas mettre la réunion le jour de la distribution alimentaire ou du versement du RSA...
- 4 Permettre que les participants puissent venir accompagnés** d'une personne de leur choix afin de se sentir plus en confiance.
- 5** Parallèlement au projet, si besoin, **chercher à ce que les personnes trouvent des interlocuteurs (associations ou professionnels) qui les soutiennent** face aux différents problèmes qu'elles rencontrent quotidiennement (santé, logement, travail, scolarisation...)
- 6** Si cela est possible, **rechercher un partenaire associatif pour soutenir** les personnes les plus défavorisées pour se préparer et pouvoir reparler de ce qu'elles ont vécu, en particulier si cela a été difficile.

## Les pistes de réussite identifiées :

### *Mettre en confiance*

- 1 Être attentif à la façon de composer le groupe** : le nombre, éviter que des personnes en situation de précarité se retrouvent seules parmi des personnes plus aisées... Chercher à créer la cohésion dans le groupe « autour de ceux qui ont la vie la plus difficile ».
- 2 Soigner l'accueil**, pour que personne ne soit mis de côté dès le départ.
- 3 Rassurer les participants sur le fait que tout le monde a sa place**, que personne ne sera jugé, que l'animateur rappellera des règles de respect mutuel en début de réunion et les fera respecter.

## Les pistes de réussite identifiées :

### *Une animation au top*

- 1 Faciliter la communication** : Des supports visuels peuvent aider, mais c'est mieux de limiter les supports écrits avec beaucoup de textes ou des schémas complexes. Prévoir la traduction si des personnes ne parlent pas bien le français...
- 2 Créer des binômes ou des petits groupes de travail** (5-7 personnes) pour permettre aux participants de :
  - **oser prendre la parole, réussir à s'écouter, se comprendre...**
  - **pouvoir réfléchir entre personnes qui vivent les mêmes situations, et ainsi construire et rédiger une parole commune.**

Si ce n'est pas possible de travailler en petits groupes, être clair que c'est le témoignage ou la réflexion d'une personne, qui ne doit pas être pris comme une généralité ni comme représentatif de la situation globale. (voir chapitre suivant)

### **Pendant la réunion, l'animateur s'efforce de :**

- 3 Rappeler les règles** : bien s'écouter, ne pas finir les phrases des personnes qui mettent du temps à s'exprimer, ne pas s'interrompre, ne pas se moquer...
- 4 Être attentif à ne pas laisser passer des incidents** (moquerie, rejet, non respect...)
- 5 Donner un temps de réflexion personnelle à chacun** de quelques minutes, puis à tour de rôle, inviter chacun à dire ce qu'il pense sur le sujet sans l'interrompre et sans réagir.
- 6 S'assurer de la bonne compréhension** : si besoin faire préciser le sens de certains mots (même s'il s'agit de mots simples), éviter les sigles ou les expliquer, si nécessaire proposer à une autre personne de dire ce qu'il retient ou comment il a compris une intervention, ...
- 7 Donner un temps pour échanger** : le temps de réactions en groupe se fait une fois que chacun a pu exprimer sa propre réflexion et que l'on s'est assuré de la bonne compréhension de chacune des contributions. Aider les personnes à ne pas simplement défendre leur point de vue personnel, mais à pouvoir prendre en compte ce qui vient des autres, surtout si un point de vue est en décalage ou inattendu : « Qu'est-ce que cette personne, cette intervention nous apprend ? »
- 8 Réguler la parole** : favoriser les tours de table pour donner la parole à chacun, limiter les temps de parole de ceux qui parlent le plus, aller chercher la parole de ceux qui s'expriment le moins facilement.
- 9 Se fixer des étapes, ne pas vouloir aller trop vite, adapter le rythme à ceux qui sont le plus en difficulté.**

## Réussir à analyser les problématiques, faire des propositions, évaluer avec les personnes concernées

Cette étape est certes un peu stressante, mais elle est aussi passionnante. C'est ici que la qualité et l'attention apportées aux étapes précédentes vont pouvoir prendre forme. Peu de personnes osent analyser ou faire des propositions avec les personnes concernées et encore moins avec les personnes les plus défavorisées. Pourtant, lorsqu'elle est bien menée cette étape apporte souvent de vraies éclairages, des éléments de compréhension du terrain souvent ignorés ou sous estimés, des propositions plus adaptées et de la cohésion. Pour cela, voici quelques éléments de réussite :

Le premier travail à mener est davantage un travail sur nous-mêmes et les autres partenaires.

Faisons-nous suffisamment confiance à ce que peuvent apporter les personnes concernées à notre projet ? Sommes-nous vraiment prêts à les écouter et à nous laisser bousculer par leur façon de faire ou de dire ? Sommes-nous convaincus que nous allons avoir des choses à apprendre de personnes défavorisées, de personnes que l'on juge souvent incapables et que l'on n'écoute jamais ? Que ces personnes sont en capacité d'apporter une réflexion intéressante sur un sujet ?

Le second point est davantage méthodologique : puisque notre ambition est de mener de véritables changements et améliorations pour un ensemble de personnes, il s'agit d'amener les personnes concernées et les autres partenaires à construire et exprimer leur connaissance sur le sujet abordé et ainsi d'aller au delà du simple témoignage et du commentaire personnel. Il s'agit donc de constituer des groupes de pairs rassemblant les personnes dont l'expérience ou la situation est proche par rapport au sujet abordé.

### Le travail en groupe de pairs va permettre :

- à chaque groupe de passer d'une expérience personnelle à une réflexion personnelle, puis à une réflexion collective, voire à un savoir collectif. Et donc créer de la représentativité.
- de donner des sécurités à chacun pour s'exprimer, poser sa réflexion, être écouté et compris, argumenter, questionner sa propre connaissance.

### Afin de réussir à analyser les problématiques, diagnostiquer ou faire des propositions avec les personnes concernées, il sera intéressant :

- d'alterner le travail en groupe de pairs, la confrontation des réflexions de groupes à groupes et des temps de construction en groupe mixtes
- que chaque groupe prenne le temps d'interroger son propre savoir à partir du savoir apporté par les autres groupes, surtout s'il est différent.

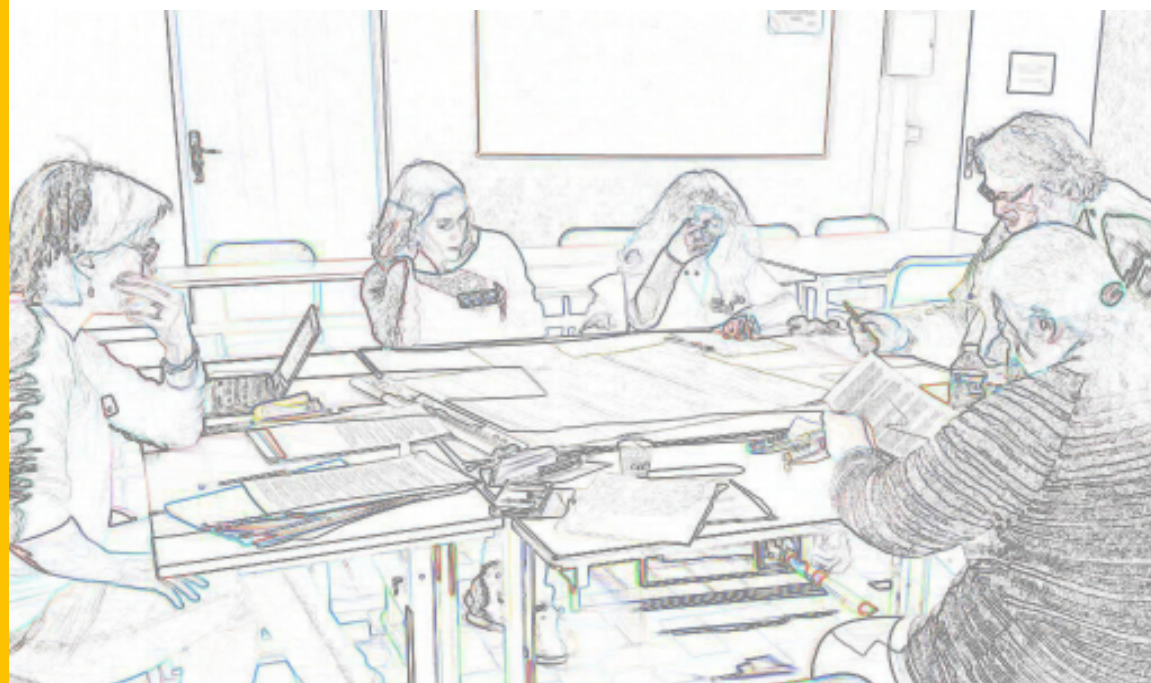
## Rendre visible le travail réalisé

Enfin, s'ajoutent deux points importants, qui sont expliqués dans le chapitre suivant :

**Rendre visible le travail réalisé, envoyer régulièrement des comptes rendus** afin que les personnes concernées puissent continuer leur réflexion, mais aussi qu'elles puissent montrer quelle a été leur contribution et ce qu'elle a permis de faire évoluer et ainsi encourager d'autres à participer.

Dans les comptes rendus ou directement dès l'écriture sur le paper-board de travail, nous pouvons avoir tendance à remplacer les mots et les phrases des personnes défavorisées par des phrases plus synthétiques ou avec un vocabulaire que nous supposons plus approprié. **Oser laisser ces mots, ces phrases souvent écrites dans un style plus simple et plus direct que les nôtres**, c'est aussi permettre aux personnes les plus défavorisées de retrouver leurs pensées, leurs repères et ainsi pouvoir continuer leurs réflexions avec les autres.





## Repères pour l'animation des groupes de pairs avec des personnes en situation de pauvreté

L'objectif de cette annexe est modeste : donner quelques repères très concrets pour l'animation des groupes de pairs composés de personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale.

Pour cela, trois animateurs et animatrices qui ont l'expérience de l'animation de ces groupes de préparation ont répondu à ces trois questions :

- Quels sont les objectifs du questionnement lors de l'animation du groupe de pairs ?
- Quelles sont les questions que tu aimes poser pour aider la personne à aller plus loin que sa première réponse ?
- Quelles sont les questions ou phrases qu'il vaut mieux éviter de dire ?

Voici donc trois regards, trois instantanés qui pourront donner un éclairage pour mieux asseoir son animation et mieux orienter son questionnement.

## Quels sont les objectifs du questionnement lors de l'animation du groupe de pairs ?

Les questions posées sont là pour aider les personnes en situation de pauvreté à entrer dans le sujet qui va être abordé plus tard avec les autres partenaires. En y répondant, elles vont d'abord, si elles en doutaient, prendre conscience qu'elles ont des choses à dire sur le sujet : elles ont des expériences ou ont entendu des choses sur ce sujet et, à partir de là, elles peuvent avoir des réflexions à transmettre aux autres.

C'est très important car les personnes qui ont été les plus exclues ou les plus seules pensent parfois qu'elles n'ont rien à dire ou que ce qu'elles ont à dire n'intéresse personne. En répondant aux questions, si elles sentent qu'on attache de l'importance à leur réponse, elles font un premier pas vers la confiance en elles, parce qu'elles découvrent que ce qu'elles peuvent apporter a de l'intérêt et c'est fondamental.

À ce moment là, des phrases du genre « c'est important ce que vous dites » vont encourager. Ou « vous avez dit un truc auquel je n'aurais jamais pensé » ou « j'apprends quelque chose avec vous »...

Souvent, ce qui va sortir en premier, c'est le vécu ou des choses entendues sur le sujet, parfois des idées toutes faites. Pour aider chacun à aller vers une réflexion à transmettre aux autres, il est souvent nécessaire de pousser les personnes à réfléchir, au-delà de ce qui a été dit en premier. On ne s'interroge pas toujours soi-même à partir de ce qu'on vit ou de ce qu'on entend. On le fait si d'autres nous interrogent.

Dans un groupe de pairs, il s'agit d'abord de permettre à chacun de s'exprimer et d'aller au bout de sa pensée. C'est un questionnement qui donne confiance. Les défis sont différents selon les personnes. Pour certaines, il s'agit d'aller au-delà du témoignage pour l'amener à réfléchir sur ce qu'elle a vécu, afin de prendre du recul et d'en tirer des enseignements pour soi-même et les autres. Pour d'autres, c'est un questionnement qui permet de mettre des mots sur ce qui est vécu, d'organiser sa pensée pour mieux transmettre ses idées. Enfin, pour d'autres, c'est de pouvoir aller au delà des généralités, des jugements.

C'est un questionnement neutre, qui n'induit pas une réponse, qui ne donne pas un choix entre différentes réponses, mais qui prolonge une expression.

C'est un questionnement qui doit ramener sur le thème quand on s'en éloigne, mais en laissant aux personnes la liberté de 'divaguer' un peu, de faire des détours, sans couper trop vite, car certaines ont besoin de ces détours pour arriver à dire ce qu'elles veulent. Aussi, l'animateur ne voit pas toujours le lien entre ce qui est dit et le thème, mais ce lien peut être là, il faut du temps à la personne pour le formuler. En tant qu'animateur, il faut aussi se laisser surprendre, l'essentiel n'est pas toujours là où on le voyait au premier abord.

Il s'agit d'avoir de l'ambition pour que la personne exprime sa réflexion, qu'on la pousse et la soutienne fortement à clarifier, construire et exprimer sa pensée. Par contre, le témoignage, lui, doit être moins poussé et doit juste servir à éclairer la réflexion, à l'étayer. En clair, il ne s'agit absolument pas de pousser les personnes en situation de pauvreté à exprimer leur intimité ou leur vie personnelle par curiosité, ni de faire une analyse psychologique de ce qu'elles disent, mais simplement de poser les questions qui permettent d'appuyer et d'éclairer leur réflexion.

Le questionnement doit également permettre aux autres membres du groupe de participer, de questionner eux-mêmes, de s'assurer que tous ont compris en demandant à d'autres de reformuler. Cela encourage l'écoute. Sinon, on peut s'enfermer dans un dialogue à deux qui exclut les autres membres du groupe et empêche la construction collective ensuite.

## uelles sont les questions à poser pour aider la personne à aller plus loin que sa première réponse ?

### Premier regard

Pour aller plus loin, je trouve qu'il faut aller chercher des questions qui introduisent clairement la « pensée » comme « Mais ça, tu en penses quoi ? » ou « tu as pensé quoi à ce moment là ? ».

Selon les cas, ça peut être « Mais pour toi qu'est-ce qui est grave là dedans ? » ou des questions qui vont amener vers de l'analyse des causes, des conséquences : « Mais ça, c'est dû à quoi d'après toi ? », « Du coup, telle chose, ça fait quoi ? »

Ou encore des questions qui vont amener à donner un avis : « Mais ça, tu trouves que c'est normal ? Pourquoi ? », « Mais ça, tu es d'accord ? Pourquoi ? »

J'ai l'impression que, parfois, on a peur de poser ce genre de question parce qu'on a peur que les gens ne sachent pas quoi répondre, de les mettre mal à l'aise, de les bloquer. Mais, même si c'est le cas dans un premier temps, je trouve qu'il faut oser aller vers ça. Si la personne ne sait pas quoi répondre tout de suite, ce n'est pas grave, il peut y avoir un silence, lui dire « prends ton temps », poser la question un peu autrement... Si vraiment ça ne vient pas, dire « si tu veux, prends le temps de réfléchir et on y revient après », et après on peut redonner la parole à la personne si elle le souhaite, sinon, on laisse tomber pour cette fois, si on sent que c'est trop difficile.

Pour aider tout le monde à aller vers plus de réflexion et vers le débat, quand le sujet s'y prête, qu'on en a le temps et si ça ne s'est pas déjà fait spontanément, je trouve bien de pousser le groupe à discuter : « ce qu'a dit un tel, est-ce que ça vous parle ? », « ce

sont des choses que vous avez déjà vécues ou vues autour de vous ? », « est-ce que vous êtes d'accord ? » Si une personne vient pour la première fois, c'est à faire avec prudence quand même. Par exemple, éviter de demander aux autres s'ils sont d'accord : si personne n'est d'accord, ça peut être vraiment dur pour la personne et il se pourrait qu'elle ne revienne pas.

### Deuxième regard

Ma question préférée : « Quand tu dis ça, tu dis quoi ? ». Le questionnement itératif est un bon outil pour approfondir, tirer le fil de l'idée sans induire. C'est très positif : « Et alors ?... Et alors ?... Et alors ? » ou « Et ? » tout court. Répéter la dernière phrase ou le dernier mot dits et laisser en suspens pour que la personne poursuive. Par exemple, « Je suis allée voir l'assistante sociale, elle m'a reçue. » L'animateur : « Elle t'a reçue, et ? ». Cela aide aussi à revenir à l'idée quand les personnes se perdent un peu : « Tu as dit que tu étais allée voir l'assistante sociale et qu'elle t'avait reçue. Et ? »

Sinon, parmi les questions-outils, il y a :

« Qu'est-ce que tu penses de cela ? » : cette question permet aux gens d'apprendre à réfléchir sur ce qu'ils sont en train de dire. Et c'est aussi « qu'est-ce que pensent les autres ? » ou « Qu'est-ce que ça nous apprend ? ». Par exemple, « Tu dis ça. Qu'est-ce que ça nous apprend sur le système de santé ? ». Le mot « apprendre » pouvant faire peur, on peut aussi employer le mot « dire » : « Qu'est-ce que ça nous dit sur le système de santé ? »

Quand une personne a dit quelque chose, pour savoir en profondeur ce qu'elle a voulu dire, pour tirer un peu le fil : « Qu'est-ce que tu as voulu dire ? »

Pour prendre du recul sur la situation, pour comprendre le lien entre l'expérience décrite et le thème du jour : « Tu nous racontes une expérience, quel lien tu fais avec le thème qu'on travaille ? »

Pour les gens qui sont plus dans les généralités : « Peux-tu donner des exemples ? »

### Troisième regard

En règle générale, le « Qu'est ce que ... ? » est à privilégier par rapport au « Est-ce que ... ? » : « Qu'est-ce que tu entends par là ? », « Qu'est-ce que tu dirais sur ce sujet ? », « Qu'est ce qui te parle dans ce qu'il dit, dans ce sujet ? », « Comment cela te fait réagir ? ». Voici quelques questions qui m'aident à faire réfléchir les personnes en situation de pauvreté.

Parfois, je ne comprends pas la réponse, je me dis que la personne est à côté du sujet ou n'a pas compris la question. Or, en posant les questions suivantes, cela aide souvent à éclaircir pourquoi la personne dit cela : « Quel lien tu fais avec la question / le sujet / ce qu'a dit l'autre personne / le début de ce que tu viens de dire ? », « Peux-tu expliquer davantage ? »



Quand je reformule, pour être certain de bien avoir compris, je dis souvent « Est ce que c'est cela que tu veux dire, ou autre chose ? ». C'est très important de rajouter le « autre chose », sinon les personnes répondent souvent par « oui, c'est ça » même si ce n'est pas vraiment cela. Le « autre chose » permet et autorise souvent la personne à apporter de la précision, un complément, une rectification.

Au niveau du groupe, je trouve aussi que la réunion de préparation doit permettre à chacun d'améliorer son écoute et sa concentration et que je ne sois pas le seul à poser des questions. Aussi, j'aime bien poser les questions suivantes : « N'hésitez pas à vous interroger les uns les autres pour être sûr que l'on a bien compris ce qui vient d'être dit », « Comment vous rediriez son explication avec vos mots ? », « Un mot, une idée que vous retenez, qui vous interpelle dans ce qui vient d'être dit ? », « Qu'est-ce que son intervention nous apprend ? »

Pour appuyer la réflexion sur une expérience vécue, j'aime bien demander « Cela fait-il écho avec des situations que vous avez vécues ? » ou « Est-ce que vous vous retrouvez dans ce qu'il ou elle vient de dire ? Peux-tu nous en dire quelques mots ? »

## uelles sont les questions ou phrases qu'il vaut mieux éviter de dire ?

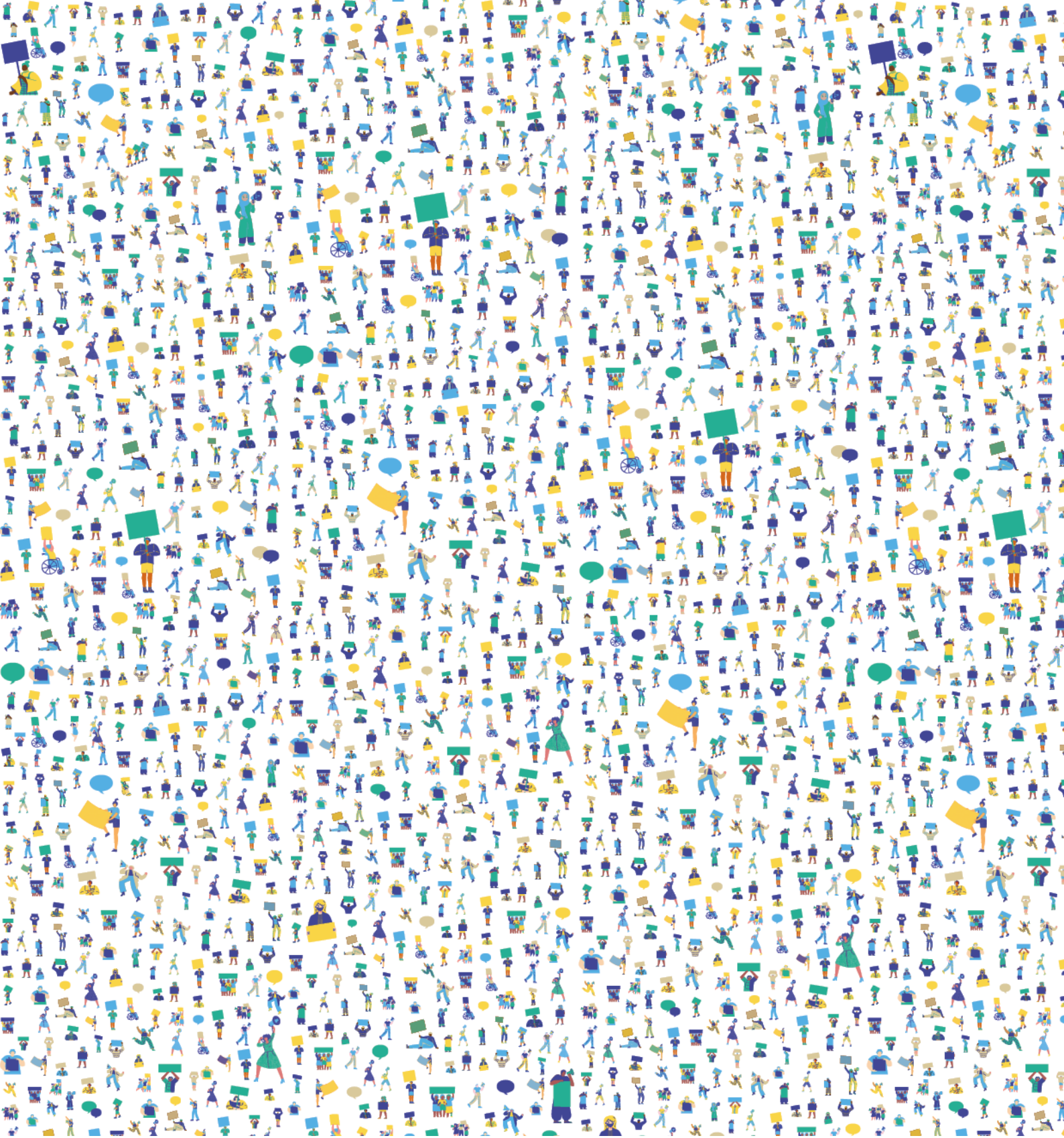
La question « Pourquoi ? » : les personnes en situation de pauvreté le sentent souvent comme une remise en cause. J'ai remarqué que, parfois, cela les fait changer d'avis parce qu'ils croient que nous ne sommes pas d'accord avec eux.

Les questionnements qui induisent les réponses. Par exemple, on évitera de demander « Pourquoi tu penses que le travail est utile ? », pour plutôt questionner avec un « Penses-tu le travail utile ? ». Et ensuite tirer le fil.

« Je suis d'accord avec toi / Tu as raison / Je suis aussi de ton avis/ ... » : l'animateur n'a pas à dire qu'il est d'accord ou pas, il ne doit pas émettre un jugement de valeur. Sinon, la personne risque de s'enfermer dans le fait de dire ce que l'animateur veut entendre. En temps qu'animateur, il vaut mieux éviter de donner son avis pendant la réunion, même si les participants le demandent. Cela risque trop d'influencer. Si le groupe souhaite savoir ce que l'animateur pense par rapport à la question, il pourra le dire une fois la réunion terminée.

« Est-ce que tu peux expliquer mieux, je n'ai rien compris ? » : les questions qui rendent la personne responsable du fait qu'on ne comprend pas peuvent faire perdre confiance. On dira plutôt : « Je n'ai pas bien compris ce que tu exprimes, pourrais-tu nous le dire d'une autre manière pour que je comprenne ? »





Réussir la **participation** de **toutes** et **tous** est-il un guide de plus sur la participation ?

Nous espérons qu'il sera bien plus que cela.

La participation des personnes en situation de pauvreté est inscrite dans l'ADN du Mouvement ATD Quart Monde. C'est en s'associant avec ces personnes que nous avons réfléchi pour écrire ce guide. Il donne les clés essentielles pour réussir la participation de toutes et tous, y compris de celles et ceux qui sont les plus exclus ou que l'on écoute le moins. Une participation qui va bien au-delà de la consultation. Une participation qui fait appel à la connaissance et à l'intelligence des personnes concernées. Son objectif : améliorer les conditions de vie et l'accès aux droits de toutes et tous, dont les plus défavorisés, et lutter contre les injustices et les discriminations. Une participation avec pour enjeu la justice sociale dans une démocratie qui ne laisse personne de côté.

[www.atd-quartmonde.fr](http://www.atd-quartmonde.fr)



**ATD**  
**QUART MONDE**