

juin 2025

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNÉES PAR LA DIRECTION DES SOLIDARITÉS

RETOUR D'EXPÉRIENCE DES PERSONNES ENGAGÉES DANS DES DISPOSITIFS DE PARTICIPATION DE LA DIRECTION DES SOLIDARITÉS

Ce travail s'appuie sur des entretiens réalisés en 2024 auprès d'une dizaine d'usagers engagés dans différentes instances de participation collective de services de la direction des Solidarités : conseils de la vie sociale en EHPAD et CHRS, comité des familles hébergées à l'hôtel du 18^e, Conseil des jeunes majeurs. Leur parole permet de mieux comprendre en quoi consiste cet engagement, aux côtés de l'institution et de leurs pairs, ce que cela leur a apporté, et démontre l'intérêt d'instaurer un dialogue permanent.

**LES PERSONNES
CONCERNÉES
PRENNENT LA PAROLE !**

LA PARTICIPATION, C'EST :

- **UN DROIT FONDAMENTAL***
des personnes accompagnées.
- **UN POUVOIR D'AGIR**
défini comme « processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou le collectif auquel elles s'identifient ». **
- **UNE FAÇON DE TRAVAILLER AUTREMENT**
avec les personnes en situation de vulnérabilité, en s'appuyant sur leurs compétences et expériences.
- Une parole collective issue des parcours de chacun, pour **FAIRE ÉVOLUER LES PRATIQUES ET L'ACTION PUBLIQUE.**
- **UN ENJEU DÉTERMINANT POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE**

Vous souhaitez impliquer les personnes accompagnées dans vos projets?
La Mission qualité de service, participation et relations usagers peut vous accompagner. Contact: gaelle.assier@paris.fr

Propos recueillis par l'observatoire social de la Direction des solidarités.
Contact : DSOL-Did-Observatoire-social@paris.fr

POUR PLUS D'INFO SUR
L'OBSERVATOIRE SOCIAL



SCANNEZ ICI

*CASF Article 311-3 garantissant l'exercice du droit et des libertés individuels à toute personne accueillie et accompagnée par des établissements et services sociaux.

**Yann Le Bossé dans *Sortir de l'impuissance. Invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités* (Québec, éditions Ardis, 2015). Il est professeur titulaire au département des Fondements et pratiques en éducation de l'université Laval à Québec. Il y dirige le laboratoire de recherche sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités.

PARTICIPER : CE QU'ILS ET ELLES NOUS DISENT DE LEUR EXPÉRIENCE ET CE QU'ON EN RETIENT

EN QUOI CONSISTE LEUR PARTICIPATION ?

- **DIFFUSER L'INFORMATION, MOBILISER** et encourager les autres à s'engager ou à participer aux instances et réunions d'information.
- **FAIRE ENTENDRE LA VOIX DE SES PAIRS** dans des instances, témoigner en tant que porte-parole ou intermédiaire.
- **DONNER SON AVIS, POINTER LES PROBLÈMES**, proposer des solutions.
- **CO-CONSTRUIRE** les réponses et les actions à mettre en place.

QUELS BÉNÉFICES POUR L'INSTITUTION ET POUR LES PERSONNES ?

- **PERMETTRE AUX INSTITUTIONS D'ÉVOLUER** et de s'adapter aux besoins exprimés.
- **MONTER EN COMPÉTENCE, FAIRE RECONNAÎTRE SES SAVOIRS EXPÉRIENTIELS** et en acquérir de nouveaux.
- **MIEUX COMPRENDRE** le fonctionnement du système dans lequel on évolue.
- **AIDER**, accompagner, soutenir d'autres personnes (logique de pair-aidance).
- **RÉPARER ET RENFORCER L'ESTIME DE SOI** en se sentant utile, en rendant ce que l'on a reçu (logique de don et contredon).
- Changer de regard, relativiser la dureté du quotidien et **PRENDRE DU RECUL SUR SON PROPRE PARCOURS**.
- **(RE)TROUVER SON POUVOIR D'AGIR** en participant à la co-construction de réponses, et de solutions, d'actions collectives.
- **SE SENTIR SOUTENU ET ACCOMPAGNÉ** dans un cadre institutionnel rassurant et sécurisant.

"Ce n'est pas aux institutions de diriger nos vies, c'est à nous [...]. Je suis dans la co-construction. [...] J'ai eu beaucoup de conflits avec le directeur mais je lui apportais quelque chose et lui aussi, c'était constructif."

Homme 55 ans, membre du CRPA/CNPA

"On est la bouche entre les résidents et la direction. Je fais remonter les informations des résidents et redescendre celles de la direction."

Femme 27 ans,
résidente en CHRS, conseil de la vie sociale

"Dans ce rôle de porte-parole on ne fait pas ça que pour nous mais aussi pour des personnes qui nous ressemblent et qui ne peuvent pas s'exprimer"

Femme 20 ans,
conseil jeunes majeurs, aide sociale à l'enfance

"J'ai été aidé par des personnes qui m'ont mis au chaud dans des moments très difficile, là j'ai connu l'importance d'aider une personne. [...] Chacun a été aidé, pourquoi pas à ton tour si tu as une possibilité."

Homme 35 ans, résident en CHRS, conseil de la vie sociale

"Les activités c'est pour éviter les idées noires pour oublier tout.[...] Pour oublier mes problèmes."

Homme 36 ans,
usager ESI investi dans les démarches participatives

"Quand je ne connais pas je vais chercher l'information, j'ai beaucoup appris dans le médico-social.[...] Je ne suis pas payé mais j'ai acquis des connaissances sur des domaines qui n'étaient pas les miens (...) Il existe une formation pour devenir patient expert, mais après ce n'est pas rémunéré.[...] Moi j'aimerais bien que mon engagement soit reconnu en tant que pair aidant"

Homme 55 ans, membre du CRPA/CNPA

COMMENT FAVORISER LA PARTICIPATION DES PERSONNES CONCERNÉES ?

QUI S'ENGAGE ? ET POURQUOI ?

- **DES PERSONNES INCITÉES À S'IMPLIQUER**
par des professionnels ou des figures inspirantes rencontrées au cours de leur parcours.
- **DES PERSONNES DISPONIBLES**, car la participation demande du temps et de l'énergie.
- **DES PERSONNES VOLONTAIRES ET DÉJÀ ENGAGÉES**, souvent animées par un système de valeurs lié à un héritage culturel, familial ou religieux centré sur l'aide.
- **UNE INFORMATION CLAIRE ET ACCESSIBLE**, notamment sur les possibilités de participation, les lieux, le fonctionnement des instances.
- **UN CADRE DÉFINI POUR LA PARTICIPATION**, avec des effets concrets et visibles.
- **UNE RELATION DE CONFIANCE** dans un environnement bienveillant, avec les professionnels et/ou entre pairs.
- **UN LIEN DE RÉCIPROCITÉ** et la garantie du «faire avec» plutôt que du «faire pour».
- **UNE VALORISATION**, qu'elle soit monétaire ou symbolique.

QUAND S'ENGAGE-T-ON ?

- **À LA SUITE D'UN CHANGEMENT DE SITUATION**, souvent marqué par une rupture ou un basculement, plus ou moins brutal, dans la précarité.
- **À L'ENTRÉE DANS UN DISPOSITIF**, en découvrant les possibilités de participation qui s'y déploient.
- **À DIFFÉRENTS MOMENTS DU PARCOURS**, en lien avec des valeurs personnelles ou des expériences de vie (familiales, sociales, militantes).
- **LORSQUE LES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES SONT ACQUISES** ou perçues comme suffisantes, pour se sentir légitime à participer.

« Je ne savais pas que le CVS existait, je pense qu'il faudrait informer et proposer aux nouveaux résidents de s'investir. »

Femme 27 ans, résidente en CHRS, conseil de la vie sociale

« Je viens d'une famille qui était beaucoup dans le social. Ma mère et mon père aidaient beaucoup les gens, ils n'aimaient pas les voir souffrir. Ils se privaient de choses pour donner. [...] Ils étaient sur un très bon chemin, même s'ils ne vivent plus, il faut continuer de le faire. »

Homme 35 ans, résident en CHRS, conseil de la vie sociale

« Longtemps après mon entrée en EHPAD (16 ans) je me suis engagée dans le conseil de la vie sociale (depuis 1 an). [...] C'est la directrice et 2 animatrices qui m'ont convaincue. [...] Pour donner mon avis sur des choses qui n'allaient pas. [...] Comme je me tenais droite et que j'étais active il fallait bien que je fasse quelque chose. »

Femme 86 ans, résidente en EHPAD, conseil de la vie sociale

« Je me suis investie il y a un an au relancement du conseil jeunes majeurs. Mon référent m'en a parlé et il m'a dit qu'il avait tout de suite pensé à moi. [...] Il m'a dit que j'étais quelqu'un qui arrivait à défendre ses idées, quelqu'un d'engagée (je manifeste pour des causes importantes). (...) Il y a deux ans pendant mes premières années de fac, je me suis déjà investie dans des associations pour faire des maraudes. »

Femme 20 ans, Conseil des jeunes majeurs

« Pendant 2 ans d'hôpital (suite à un cancer généralisé en 2014) j'ai accumulé entre 25 et 30 000 euros de dettes (loyers, impôts). Je suis sorti en 2016 avec 1 pantalon et 4 chemises, je n'avais plus rien. [...] J'ai intégré un hébergement médico-social de la Fédération Santé Habitat pour les gens en maladie chronique. J'y suis resté 3 ans, j'ai été reconnu travailleur handicapé et j'ai été mis sous curatelle. J'ai connu la pauvreté. »

Homme 55 ans, membre du CRPA/CNPA

« Quand je me suis engagée, le but c'était pour comprendre un peu le système [...] c'est quoi le réseau de l'hôtel, du 115 et du Samu social. »

Femme 41 ans, comité des familles à l'hôtel dans le 18e

LA PARTICIPATION : DU CADRE RÉGLEMENTAIRE À LA POSTURE PROFESSIONNELLE, FAIRE AVEC LES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNÉES POUR RENFORCER LEUR POUVOIR D'AGIR

LA PARTICIPATION DES PERSONNES CONCERNÉES DANS LE SECTEUR SOCIAL RECOUVRE UN ENSEMBLE DE PRATIQUES, DE DISPOSITIFS ET DE NIVEAUX D'IMPLICATION, ALLANT DE LA SIMPLE CONSULTATION À LA CO-CONSTRUCTION DE RÉPONSES INDIVIDUELLES OU COLLECTIVES.

Elle s'inscrit dans un cadre réglementaire renforcé par la loi du 2 janvier 2002 qui consacre le droit des usagers à s'exprimer et à participer aux décisions qui les concernent. Des textes fondamentaux, comme la Convention internationale des droits de l'enfant ou celle des droits des personnes handicapées, soulignent la nécessité de prendre en compte la parole des personnes accompagnées.

La Ville de Paris et la direction des Solidarités intègrent les démarches participatives dans les politiques publiques sociales: Schéma Séniors, Schéma de la prévention et de la protection de l'enfance, Stratégie handicap et accessibilité universelle, Pacte de lutte contre l'exclusion, portent des dispositifs concrets en faveur de la participation de toutes et tous : comités d'usagers, assemblée citoyenne des enfants, conseils locaux du handicap et des séniors, conseils de vie sociale, groupes de travail associant professionnels et personnes accompagnées, concertations locales et thématiques. L'encouragement à la participation des personnes accueillies et accompagnées est un des six objectifs transverses de la direction des Solidarités.

EN INSTAURANT UN LIEN DYNAMIQUE ENTRE L'INSTITUTION ET LES PERSONNES CONCERNÉES, LES INITIATIVES DE PARTICIPATION CONTRIBUENT À L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES FONDÉE SUR L'EXPÉRIENCE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES POUR PROMOUVOIR LEUR CAPACITÉ D'AGIR DANS UNE LOGIQUE D'INCLUSION.

Pour aller plus loin : l'importance d'articuler les différents niveaux de participation, individuelle, collective, politique.

Marcel Jaeger

La participation des personnes accompagnées à la formation professionnelle

Isabelle Lacroix

La participation collective des jeunes en protection de l'enfance

ONPE (Observatoire national de la protection de l'enfance)

Écouter pour agir - La participation collective des enfants protégés - version intégrale - ONPE

Rapport IGAS 2024 (Inspection générale des affaires sociales)

La participation citoyenne directe dans les politiques de solidarité : état des lieux et perspectives | Igas

ATD quart monde (Agir tous pour la dignité)

Réussir la participation de toutes et tous - ATD Quart Monde International

FAS (La Fédération des acteurs de la solidarité)

FAS-Participation-Plaidoyer2025.pdf

Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) **CNLE le choc de la participation**

Le participomètre : un outil pour diagnostiquer la qualité des dispositifs de participation

“ [Dans le cadre du comité, les professionnels] ont lancé un projet pour améliorer les conditions des familles hébergées à l'hôtel et on a travaillé un an et demi (environ 10 réunions avec 1 réunion par mois). [...] On parle de tout pour trouver des solutions.”

Femme 41 ans,
Comité des familles à l'hôtel dans le 18^e

“Pour moi le bénévolat c'est apporter mon soutien aux autres. Le conseil de la vie sociale (CVS) c'est un peu différent, ça demande beaucoup d'attention, de concentration pour écouter les résidents et faire remonter les informations, c'est un engagement super important.”

Femme 27 ans,
Résidente en CHRS, conseil de la vie sociale

