

La participation: Enjeux et défis.

Yann Le Bossé

La participation des usagers: *De quoi s'agit-il ?*

- Un usager: une personne ayant recours à un service public ⁽¹⁾
- Un participant: personne qui joue un rôle actif dans/ se mêle à/s'associe à une action/activité et en est le bénéficiaire⁽²⁾

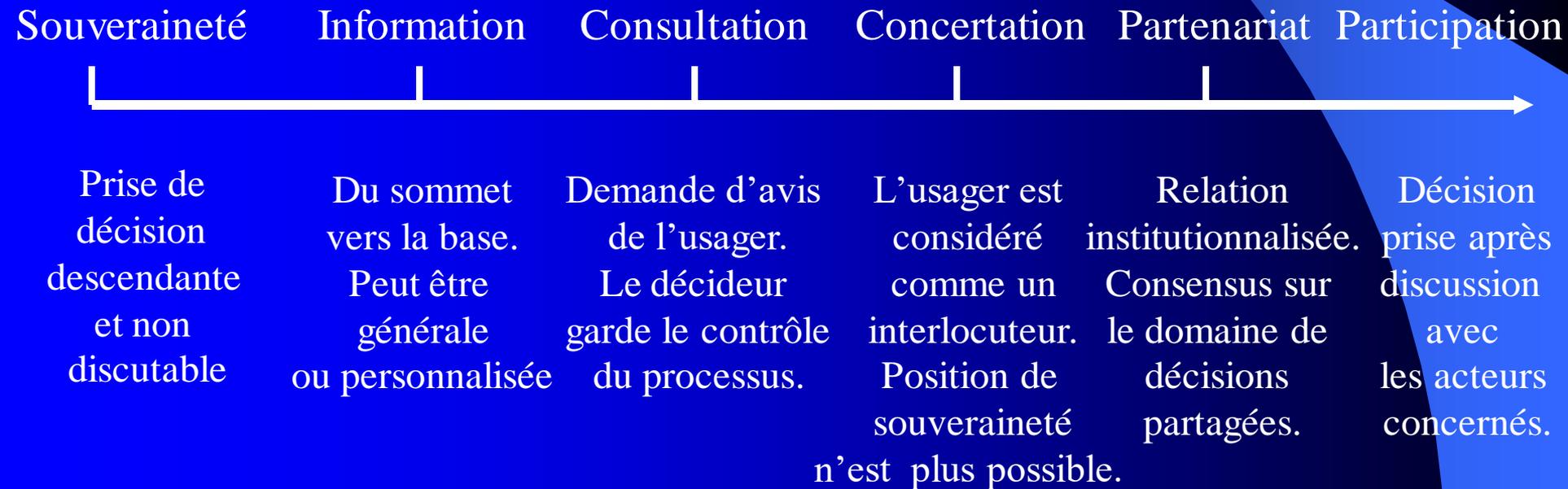
Un usager participant est donc :

Une personne qui joue un rôle actif dans la mise au point des services dont il est le bénéficiaire.

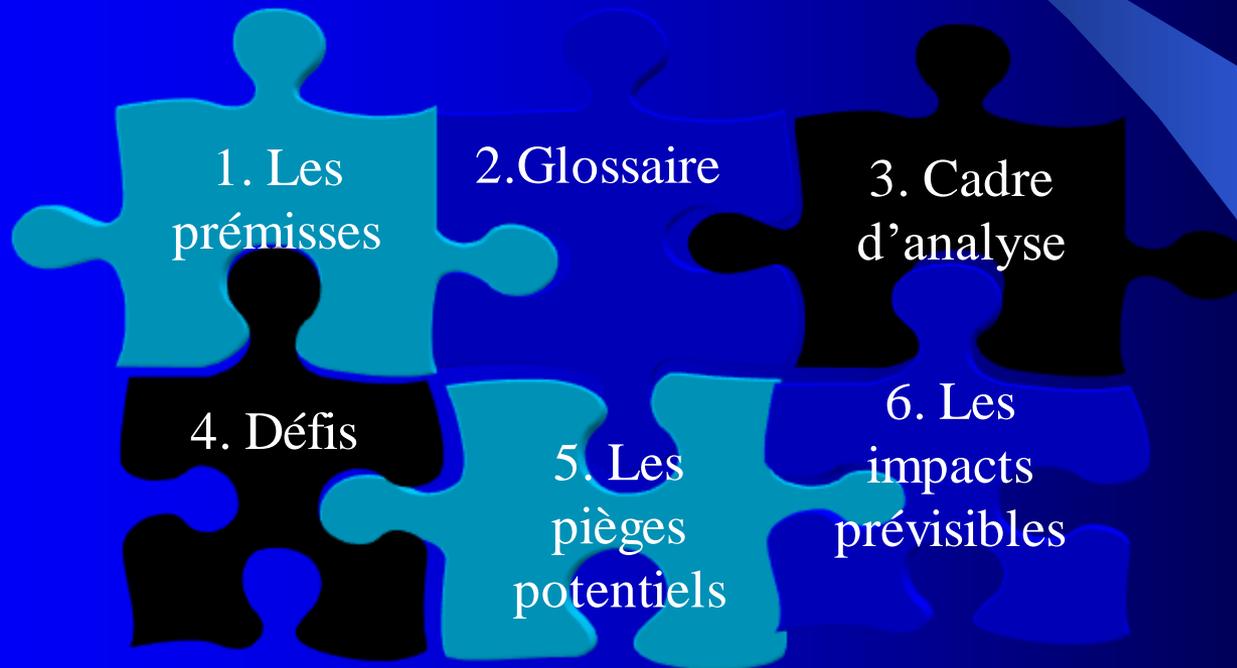
(1) Grand dictionnaire terminologique. Office québécois de la langue française (2003)

(2) France Qualité Publique (2003) <http://www.qualite.publique.com/pages/documents/doc-pages/outils/accueil-outils.htm>

Il existe un continuum de la participation



La participation des usagers dans la perspective du dévpt du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités



Petit Glossaire

- Pouvoir d'agir → La capacité des personnes à exercer un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou leur communauté. *J. Rappaport (1987).*
- Personnes impliquées → Toutes les personnes qui, pour des raisons professionnelles ou autres, ont un intérêt pour la démarche de changement engagée.
- Personnes concernées → Les personnes qui ont personnellement à composer avec les conséquences des décisions qui sont prises dans le cadre de la démarche de changement engagée.
- Contexte → Ensemble de circonstances qui accompagnent une action. *Dictionnaire en ligne de l'Académie française (2003).*
- Contexte d'application → Ensemble de circonstances qui caractérisent une situation au moment de la mise en place du changement préalablement déterminé.
- Expertise expérientielle → Connaissances acquises suite aux enseignements tirés d'une situation vécue personnellement. *Le Bossé, 1998-99; Vanderplaat, 2002)*

4

Les défis d'une démarche intégrée de participation des usagers

Une démarche stimulante et ambitieuse

- La prise en compte de tous les enjeux en présence



Cela implique au préalable de s'entendre sur deux principes fondamentaux:

- *Tous les enjeux sont légitimes*
- *Toutes les sources d'expertises sont nécessaires à l'instauration d'un changement mobilisateur et durable*

Tolan et al (1990)

- La persévérance sur le moyen et long terme



Le processus qui permet la participation effective des usagers à la définition et à l'ajustement des services d'une organisation implique un changement de culture organisationnelle.

Ce changement prend du temps et ne peut se réaliser sans un leadership constant et persévérant sur le long terme.

(Vanderplaat, 2002)

- L'investissement que cela suggère (ressources matérielles, humaines, aménagement organisationnel, etc.)



La mise en place d'un processus d'implication des usagers dans les services nécessite un soutien financier, humain et organisationnel (procédures) soutenu sans lequel un tel projet ne peut que générer des conflits supplémentaires.

(Rifkin, 1990)

- La nécessaire ouverture aux changements de pratique que cela entraîne.



La participation des usagers peut ne produire qu'une forme plus subtile d'aliénation si les professionnels n'acceptent pas de s'ouvrir à des formes de pratique moins prescriptives.

(Corby et al. 1996)

5

Les pièges les plus connus lors de l'implantation d'une démarche de participation des usagers.

“Quand ça arrive à vous, vous dites ‘la seule chose que je peux faire c’est d’être d’accord avec eux’”

(Corby et al. 1996)

La participation est décrétée de manière statutaire mais sans aménagement des procédures et des modalités de prise de décisions.

(Corby et al., 1996; Anderson, 1998; Le Bossé, 2001; Vanderplaat, 2002)

“Parfois il m’est impossible de saisir un mot dans le fil d’une conversation, car chacun semble parler un langage différent

(Vanderplaat, 2002)

Les professionnels accordent une importance démesurée aux dimensions procédurales et ont recourt à un langage spécialisé.

(Brollier et al., 1994, Vanderplaat, 2002).

“C'est comme si on engageait une personne sans lui dire quelle tâche accomplir”.

(Vanderplaat, 2002)

Les parents sont inclus dans les structures sans spécification de leurs attributions.

(Corby et al., 1996; Anderson, 1998; Le Bossé, 2001; Vanderplaat, 2002)

“En fait, c’était leur rencontre et nous étions juste là pour les couvrir ou pour donner le change “

(Corby, 1996)

Les opportunités de participation offertes aux usagers ne sont pas suffisamment concrètes.

(Grolnick et al., 1997; Le Bossé, 2001; Vanderplaat, 2002)

6

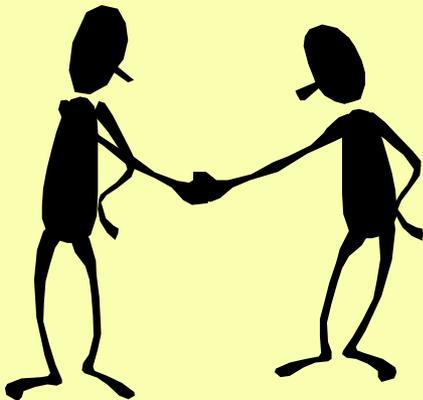
Les bénéfices prévisibles de la participation dans une organisation de services.

“C’est un truisme de dire que l’État existe pour favoriser le bien-être de ses citoyens. Toutefois ce n’est que maintenant que l’on accepte que la seule vraie définition du bien-être ne peut provenir que des citoyens eux-mêmes, car ce sont eux qui doivent composer avec leurs besoins, leurs espoirs et leurs aspirations”

Fondation du Commonwealth, 1999, p.3

(cité par Vanderplaat, 2002)

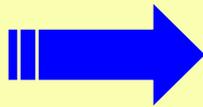
*Sur le
plan des
politiques*



Au fur et à mesure qu'elles s'implante, la participation des usagers induit le développement d'une logique de coopération entre des partenaires ayant chacun leur domaine d'expertise.

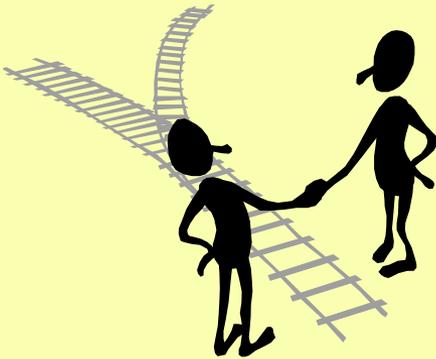
Cette collaboration ne peut que contribuer au développement de politiques sociales plus compatibles avec l'affranchissement des difficultés que rencontre les personnes.

*Sur le
plan de
l'efficacité
du réseau*



Lorsqu'elle se développe concrètement, la participation des usagers conduit à appréhender les situations de manière beaucoup plus transversale.

Cet élargissement de perspective engendre un développement important des liens organiques entre les différents acteurs du réseau des services sociaux.



*Sur le
plan de
l'organisation*



Si elle fait l'objet d'une intégration progressive et bien conduite, la participation des usagers au sein de l'organisation produit de profondes modifications dans la culture organisationnelle.

Reconnu en tant qu'expert de sa réalité sans pour autant être dépositaire d'une quelconque vérité inmanente, l'utilisateur devient un partenaire précieux dans la définition de la mission, des orientations pratiques et de l'ajustement constant des services.

*Sur le
plan
des
pratiques*



En acceptant de reconsidérer sa position d'expert-prescripteur et en s'ouvrant à l'important potentiel de collaboration des usagers, l'intervenant peut rompre avec les sentiment d'isolement et d'imcomplétude qui caractérisent souvent sa pratique.

Plutôt que de demeurer dans une logique de prescription qu'il a rarement les moyens de suivre, l'intervenant peut redéfinir sa fonction à partir d'une logique de négociation et de soutien concret à l'affranchissement des personnes aidées



Ni solution magique, ni entreprise utopique, l'implantation d'une démarche de participation des usagers est une aventure majeure dont le succès repose sur l'affirmation d'une volonté collective claire et constante.*

La contribution réelle des usagers ne pouvant être prescrite, la création des conditions de son développement repose sur un travail d'équipe quotidien de longue haleine. Le premier défi consiste donc à jeter les bases d'une telle collaboration. Cela commence par une question simple:

Qu'est-ce que les différents acteurs qui œuvrent au sein de notre institution cherchent à éviter et à obtenir de leur participation à notre projet collectif?



** Voir Corby et al. 1996*