



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**PROTOCOLE
D'ACCOMPAGNEMENT
À LA MISE EN ŒUVRE
DE LA CHARTE SUR
LA PARTICIPATION
DES EXPERTS DU VÉCU**



PRAPS

PROGRAMME RÉGIONAL
D'ACCÈS À LA PRÉVENTION
ET AUX SOINS
GRAND EST



Ont contribué à l'élaboration de ce protocole l'ensemble des participants aux séminaires « participation des experts du vécu » (mai, juin et octobre 2024) et les membres du groupe de travail PRAPS Participation : l'Agence Régionale de Santé Grand Est, la DREETS, la Protection Judiciaire de la Jeunesse, l'Education Nationale, Promotion Santé Grand Est, ATD Quart Monde, AD2S, France Assos Santé, la Fédération des acteurs de la solidarité, des délégués du CRPA, l'URPS médecins libéraux, des coordonnateurs de contrats locaux de santé 08-88-57, le CHRS Arélia Le Grand Sauvoy (54), le CHRS Le renouveau (88), le Centre social Arc-en-ciel (57) La maison de la parentalité (57), un médiateur en santé et un infirmier ASALEE 67.

PRÉAMBULE

POURQUOI UNE CHARTE ?

Les politiques publiques, les projets, les actions, ..., sont majoritairement conçus et mis en œuvre pour les personnes mais sans les personnes.

Cette manière de procéder induit une méfiance, une non-adhésion du public cible, une non-compréhension et une efficacité très réduite : elle ne relève pas d'une mauvaise volonté de la part des professionnels ou des experts du vécu mais plutôt d'une méconnaissance de « comment s'y prendre ».

Plusieurs freins ont été identifiés à la fois par les professionnels et les experts du vécu :

- **Manque d'acculturation des professionnels** à la pratique de la participation ;
- **Instrumentalisation de la situation des personnes** sans prendre le temps de les associer réellement à la construction du projet ou sans préparation de leur participation ;
- **Non écoute et non prise en compte des propositions** des experts du vécu : participation alibi pour un affichage politique ou médiatique...

L'écriture de cette Charte résulte d'un **travail coconstruit entre les institutions, les experts du vécu et les professionnels, acteurs de terrain**. Sa volonté est d'apporter des clés pour initier une démarche de participation respectueuse de chacun.

POUR QUOI UNE CHARTE ?

L'objectif de cette Charte est d'**instaurer ou renforcer la participation des « experts du vécu »** dans la construction, la décision, le suivi et l'évaluation du Programme régional d'accès à la prévention et aux soins à destination des personnes en situation de précarité (PRAPS) ou d'autres politiques publiques, ainsi que leur implication dans la construction et mise en œuvre des projets dans toute la région Grand Est.

Elle permet une **harmonisation des pratiques sur l'ensemble des territoires** dans le respect des personnes et des principes fondamentaux d'une participation des experts du vécu réelle et de qualité.

Le protocole est là pour accompagner la compréhension, l'appropriation et la mise en œuvre de la charte sur l'ensemble du territoire du Grand Est par tous les acteurs qui souhaitent recourir à la participation.

L'affichage de cette Charte au sein d'une structure formalise la volonté politique de promouvoir et de garantir la participation dans le respect de la charte. Cependant, l'affichage ne se suffit pas à lui-même, il doit s'accompagner d'un soutien organisationnel, soit d'une mise à disposition des moyens nécessaires à la participation.

PRÉREQUIS

- La thématique autour de laquelle s'organise la participation des experts du vécu devra être identifiée à partir des **besoins exprimés par les personnes** en priorité ;
- Il n'y aura pas de recours à la participation des experts du vécu s'il n'y a pas un engagement formel de respecter la charte de la part de **toutes les parties prenantes** ;
- Il n'y aura pas de recours à la participation s'il n'est pas possible de **le faire bien**, s'il n'y a « pas le temps » ;
- Il est impératif de **mettre en place les moyens nécessaires à la participation des experts du vécu** : moyens financiers (prise en charge des frais de déplacement notamment), temporalité suffisante, accessibilités (géographique, culturelle, langagière, ...), solution de garde... ;
- Tous les professionnels et experts du vécu doivent être **formés ou accompagnés à la participation** et à la posture favorisant la participation.
- Plusieurs conditions sont nécessaires à la participation : **vouloir participer, pouvoir participer, savoir participer**¹. Dans le cadre d'une démarche participative, toutes ces conditions sont à accompagner.

Une fois ces prérequis vérifiés, il s'agit d'identifier qui on cherche à mobiliser et comment : sans les personnes, pas de participation.

QUI ET COMMENT MOBILISER ?

- Il est essentiel de **définir les caractéristiques du public à mobiliser**, en identifiant les personnes les mieux placées pour renseigner des problématiques vécues et/ou celles qui sont directement ciblées par le projet envisagé ou la politique publique à décliner.
- Une attention particulière doit être portée lorsque la participation va concerner plusieurs projets ou politiques publiques. Il est important de faire en sorte que les participant.e.s ne soient pas toujours les mêmes afin d'éviter le risque qu'ils ne **représentent plus qu'eux-mêmes**, limitant ainsi la diversité des points de vue et l'inclusivité de la démarche², mais aussi l'épuisement des personnes. Les moyens de contact avec ces personnes doivent être définis **en s'appuyant sur les acteurs locaux et les dynamiques existantes**. Cette démarche ne peut être menée de manière isolée et doit **intégrer les ressources participatives du territoire**, comme les représentants des usagers de France Assos Santé, les membres du conseil de vie sociale (CVS), les représentants de patients d'une maison de santé pluridisciplinaire (MSP), ou les membres du Conseil régional des personnes accueillies/accompagnées (CRPA) par exemple, selon le contexte ou le territoire concerné. Les acteurs ciblés sont spécifiques au public concerné (pour les « invisibles », par exemple : SAMU social, associations humanitaires, associations communautaires...).
- **Il n'est pas obligatoire de viser un nombre élevé de participant.e.s**, un groupe trop large ne garantissant pas une représentation réellement diversifiée et inclusive. Une quête de représentativité parfaite peut également s'avérer irréaliste et freiner les travaux. Ainsi, une démarche ne doit pas être décrédibilisée sous prétexte que les participant.e.s ne sont pas assez nombreux et ne reflètent pas l'ensemble des personnes dans leur diversité. L'essentiel est d'**assurer des espaces d'expression accessibles, permettant de recueillir et de prendre en compte une diversité de points de vue de manière constructive et respectueuse**. Toutefois, l'enjeu varie selon que le dispositif participatif s'adresse à un « public spécifique » ou au « grand public » (par exemple, dans le cadre d'un projet de contrat local de santé qui touche tous les habitants d'un territoire). Dans le second cas, une attention doit être portée à assurer une certaine diversité des caractéristiques sociodémographiques des participant.e.s.

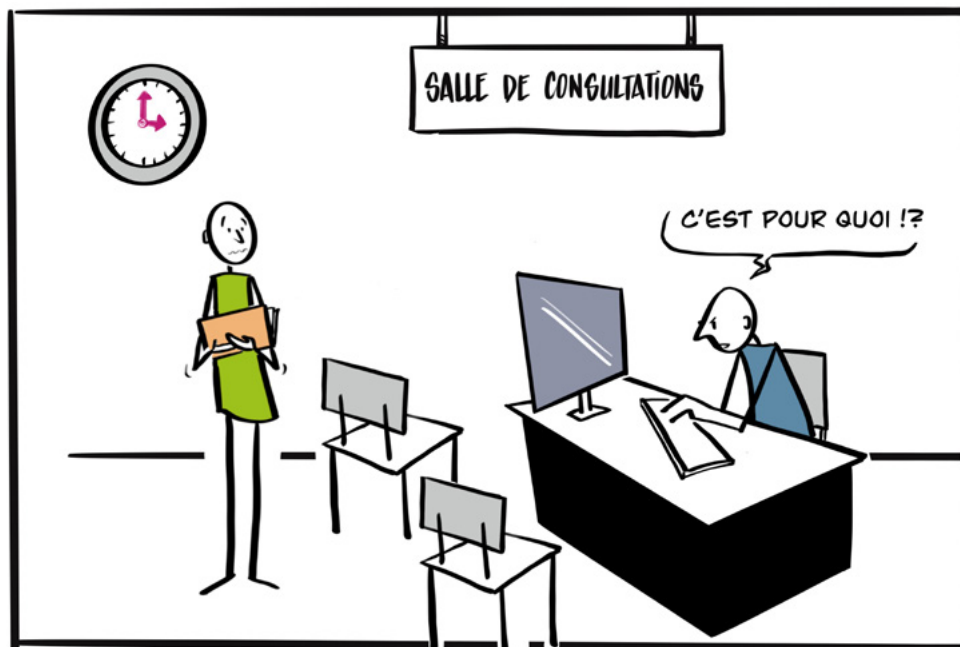
1 ETRES, Fiche méthode : animer une démarche participative, 2016.

2 Voir notamment : <https://www.promotion-sante-idf.fr/sinformer/trouver-ressources/ressources-documentaires/faire-vivre-participation>

LES 6 PRINCIPES CLÉS DE LA PARTICIPATION DES EXPERTS DU VÉCU

PRINCIPE 1 | S'écouter et s'entendre dans un respect mutuel

Permettre à quelqu'un de s'exprimer et l'écouter activement sont deux postures différentes. **Laisser l'autre parler ne signifie pas nécessairement accorder de la valeur ou de la crédibilité à sa parole.** En revanche, écouter implique bien plus que recevoir des mots : c'est chercher à comprendre ce qui est exprimé clairement et ce qui est suggéré de manière implicite. Cela consiste aussi à **créer un climat où l'autre se sent entendu, compris et respecté**. Une telle écoute requiert une attitude d'ouverture, de disponibilité et de respect.

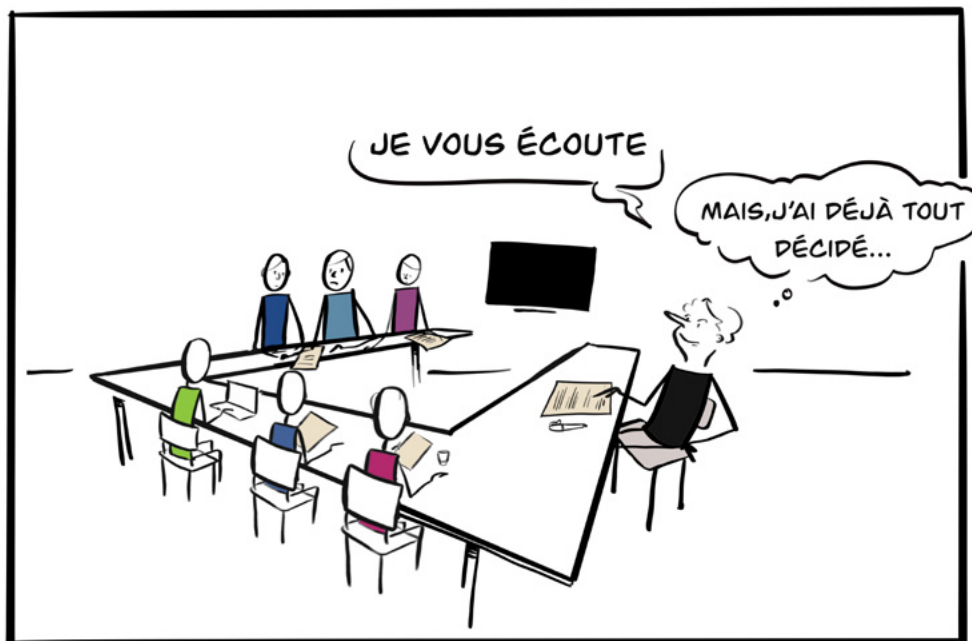


Les $\frac{3}{4}$: $\frac{3}{4}$ devant leur écran, $\frac{1}{4}$ devant les personnes

Écouter et entendre, dans le cadre de la participation des personnes, renvoie à des pratiques concrètes telles que : s'adresser à tous les participant.e.s de manière uniforme (par exemple, en choisissant le tutoiement ou le vouvoiement pour tou.te.s) ; éviter de couper la parole d'une personne ; ne pas émettre de jugements explicites ou implicites (attention au non-verbal !) ; veiller à ce que les contributions de chacun.e soient fidèlement retranscrites dans les comptes rendus (en respectant l'anonymat s'il est souhaité), toutes les idées formulées au cours des échanges devant être consignées, sans hiérarchisation a priori.

Écouter et entendre renvoie également au positionnement global d'un projet de participation. Cela implique d'accorder une véritable place à la participation des personnes, qui dépasse le simple recueil ponctuel de témoignages pour privilégier une **démarche de co-construction**. La participation ne doit pas se réduire à un simple « alibi » visant à répondre aux attentes des politiques publiques ou des financeurs mais être mise au service du projet. Plus globalement, la participation doit être « effective, reconnue, entendue et influente » (Grard, Bouju & Vienne, 2022)¹. Pour cela, les décisions ne doivent pas être prises en amont mais issues de la dynamique de participation mise en place.

1 <https://www.revue-quartmonde.org/10788>



Les déguisés : personnes qui écoutent sans écouter.

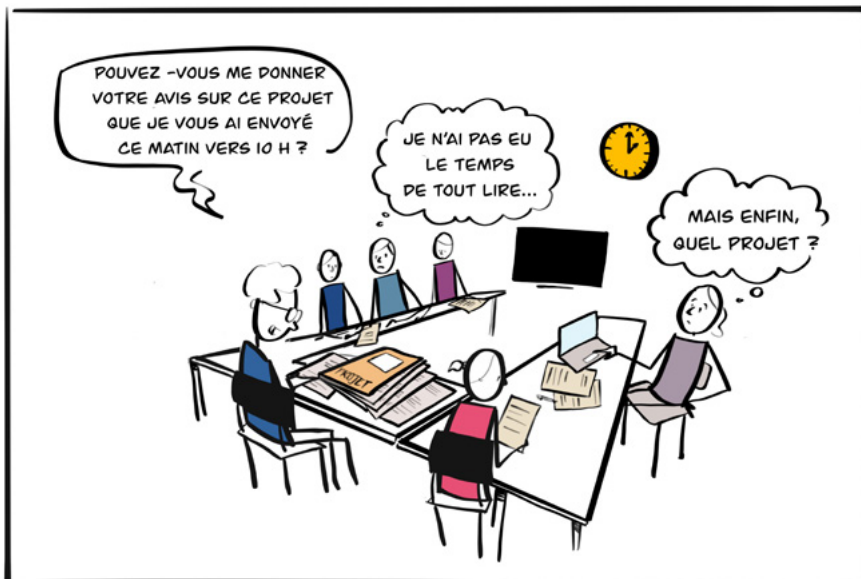
PRINCIPE 2 | Préparer l'ensemble des participants en amont des temps de travail

Il est essentiel d'**informer en amont** de la démarche sur **les objectifs, les enjeux, les parties prenantes et le cadre des travaux** afin que chacun.e puisse décider en toute connaissance de cause s'il se sent concerné et souhaite s'impliquer. Cela peut nécessiter de baliser un **temps de réflexion dédié** : le renforcement du pouvoir d'agir commence par la possibilité de réaliser un **choix réfléchi**, dans des conditions favorables.

Avant toute chose, la première étape consistera à **créer une culture partagée et un langage commun** à partir du croisement des représentations de toutes les parties prenantes sur le thème du projet ou de la politique publique (par exemple : projet sur le parcours de santé des seniors : qu'entendons-nous par parcours de santé ? avons-nous tous la même définition du parcours de santé ? ...).



Tout au long du processus participatif, il est important d'**anticiper et de clarifier** les attentes liées à chaque temps de travail. Diffuser à l'avance les ordres du jour et expliquer le déroulé des séances, par exemple, contribuent à une participation effective et influente. Ces informations doivent être transmises **le plus tôt possible**, permettant ainsi aux participant.e.s de se préparer et de bien appréhender les échanges.

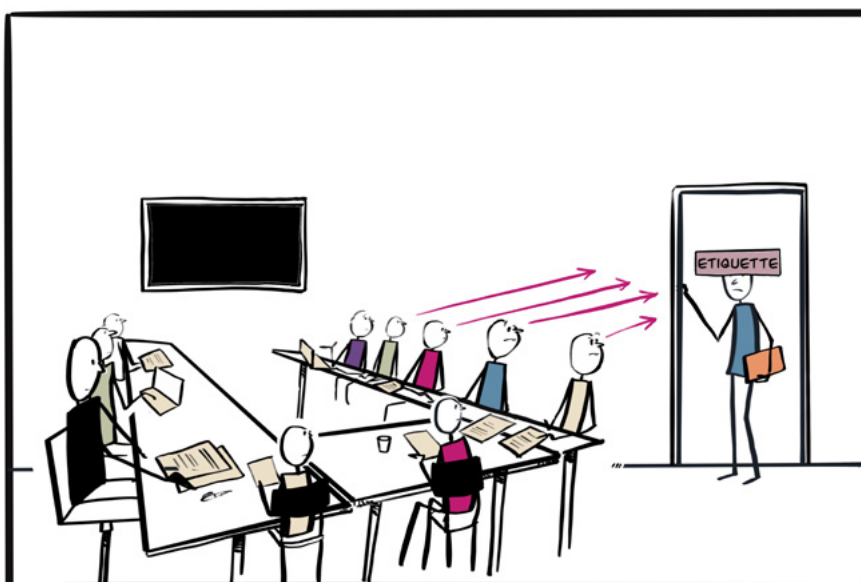


L'ensemble des supports doit être **clairement formulé, accessible et adapté à toutes et tous**, idéalement avec une version en **Facile à Lire et à Comprendre (FALC)** et un **volume raisonnable**.

Enfin, la **charge de travail supplémentaire** que cette organisation de la participation représente pour les acteurs, doit être **reconnue, prévue et valorisée**.

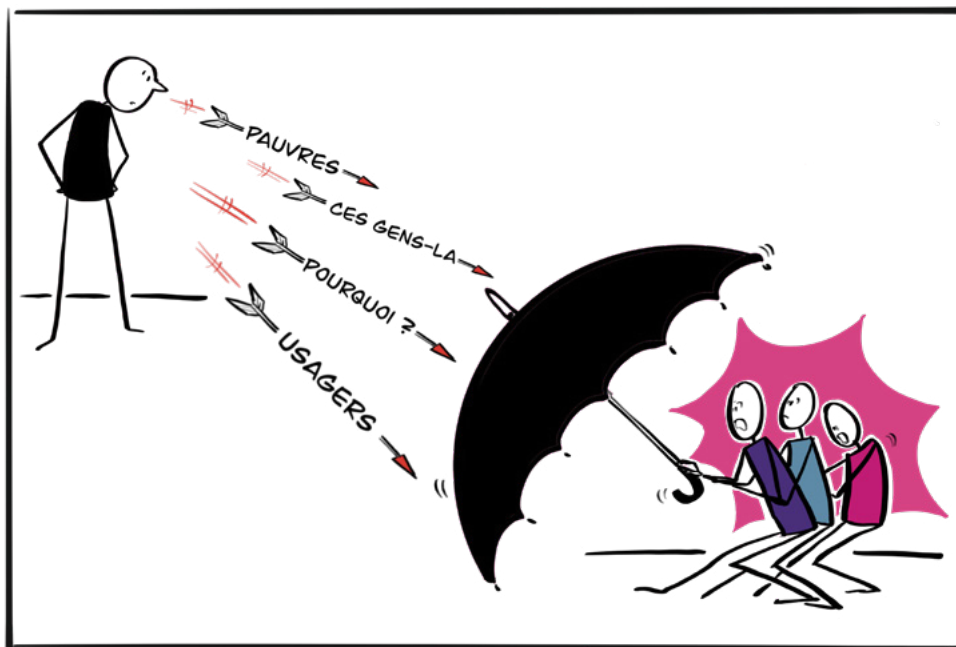
PRINCIPE 3 | Laisser la place, trouver sa place et prendre sa place

- Veiller à une posture bienveillante, non jugeante, non stigmatisante et d'écoute
- Définir ensemble les règles de fonctionnement et veiller au respect de celles-ci durant tous les temps de travail
- Veiller à la stabilité du groupe pour assurer une continuité dans les travaux menés
- Veiller à créer un environnement propice à la participation



Tout au long de la démarche, il est nécessaire que les interactions s'inscrivent dans un **rapport d'égal à égal** (y compris dans les espaces/moments de convivialité), que la **liberté d'expression** soit garantie dans la limite du respect de l'autre et qu'une **attention soit portée aux termes utilisés** (éviter les « mots qui bloquent, les mots qui blessent », les termes trop techniques et les acronymes).

Exemple : usagers, gens...



Des **règles de fonctionnement** doivent être coconstruites dans les premiers moments de la démarche et maintenues tout au long de celle-ci, au sein d'un groupe qui restera **stable** autant que possible.

La prise de parole ne doit être ni entravée, ni forcée. Elle peut également être facilitée à l'aide d'outils co-construits. Par exemple, Marcel Jaegger évoque des cartons de couleur (vert : pas de problème ; orange ou jaune : merci de parler moins vite ; rouge : stop !) utilisables par l'ensemble des participant.e.s (et non seulement les expert.e.s du vécu) afin de permettre la reformulation de propos difficilement compréhensibles pour différentes raisons¹.

Les lieux de rencontre doivent être neutres, sécuritaires, accessibles (adaptés aux personnes à mobilité réduite, à proximité des transports...), **et conviviaux** (agréables, chauffés...). L'aménagement de l'espace d'échange doit être soigneusement pensé, en évitant par exemple une disposition en **configuration magistrale** afin de favoriser la symétrie des échanges. De plus, les **horaires des rencontres** doivent être adaptées aux contraintes des participants (exemple : garde des enfants, transports...).

Pour « trouver sa place » et « prendre sa place », **les personnes qui participent pour la première fois doivent être accompagnés si le besoin est exprimé.** Des temps d'accompagnement par des pairs pour favoriser leur intégration ainsi qu'une participation en binôme les premiers temps peuvent par exemple être envisagés.

Enfin, le rôle de l'**animateur.rice** est essentiel. Il est souhaitable qu'il ou elle soit **formé(e)** aux pratiques participatives, voire à la **gestion des conflits** et/ou à la **prise de notes et à la synthèse...** Une posture **réflexive et neutre** est nécessaire pour garantir des échanges équilibrés. Des méthodes sont également à mobiliser pour « faciliter le croisement des savoirs et des pratiques² ». Il est préférable qu'il ou elle soit fixe tout au long de la démarche.

Selon le contexte, il peut être préférable de faire appel à un **professionnel extérieur** à la structure, à l'institution ou à la coordination locale des acteurs engagés dans la démarche. Cela permet d'éviter d'éventuelles **tensions** entre structures, entre professionnels ou entre usagers et professionnels/

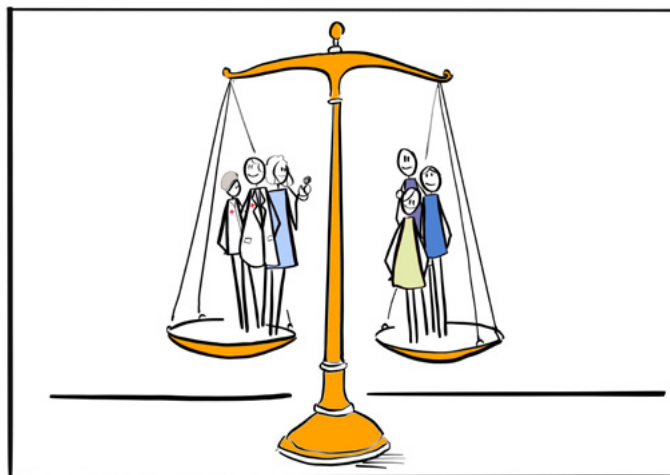
1 Jaeger Marcel. 2017. « Les nouvelles formes de participation des personnes accompagnées dans les instances de gouvernance et dans les formations », Vie sociale, 19(3), p. 13-25.

2 Voir par exemple : <https://www.promotion-sante-idf.fr/sinformer/trouver-ressources/ressources-documentaires/animer-larticulation-savoirs>

institutions, qui pourraient compromettre la réussite de la démarche participative et empêcher chacun de **trouver et prendre sa place**.

PRINCIPE 4 | Permettre la rencontre des expertises et des savoirs à égalité sans stigmatisation pour coconstruire dans un souci de valorisation des compétences de chacun

Il est essentiel de favoriser l'**horizontalité des échanges** et la **symétrie des rapports de pouvoir** dans le cadre de ce travail commun. En effet, les **asymétries de pouvoir** constituent un obstacle récurrent dans les dispositifs participatifs (réf. revue de littérature¹).



Dans cette perspective, les professionnels peuvent bénéficier de **formations et d'un accompagnement** pour adopter une posture plus favorable à la participation. Cela implique notamment de faire **disparaître la notion de pouvoir** dans la relation avec les personnes et de reconnaître les capacités de chacun.

Une **vigilance transversale** est nécessaire, car des **hiérarchies implicites ou explicites** peuvent émerger ou se reproduire entre professionnels, institutionnels et experts du vécu, mais aussi entre experts du vécu eux-mêmes, en fonction de leur expérience dans les démarches participatives par exemple. Concrètement, détailler son **CV** ou son **parcours professionnel** lors d'un tour de table introductif peut involontairement entretenir une hiérarchisation.



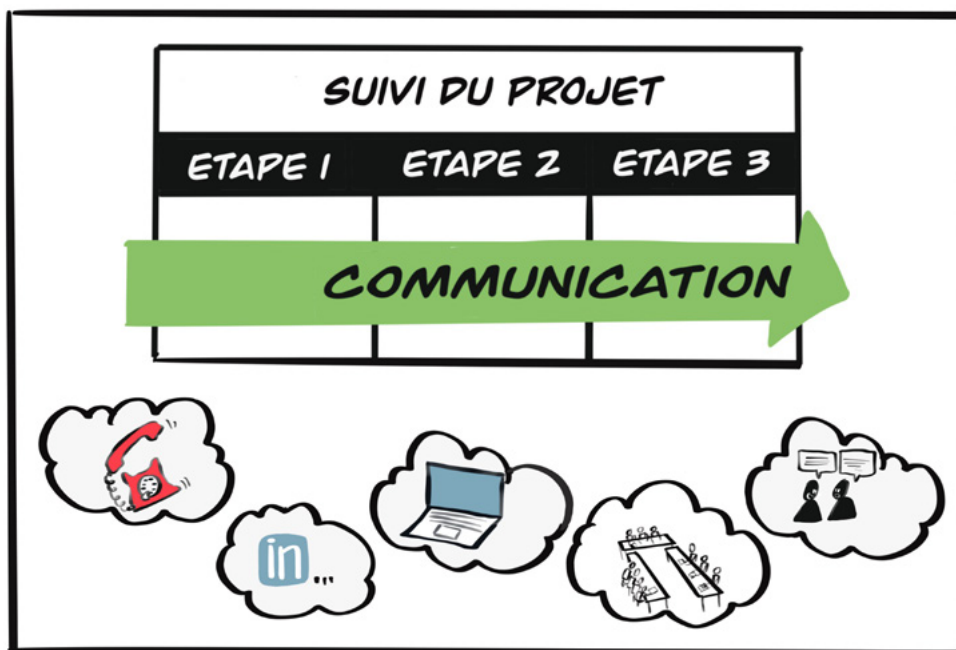
1 IREPS GE, Synthèse scientifique – La participation de la population dans les politiques et les actions de promotion de la santé – Mai 2022

Dans le prolongement du **principe 1**, chaque prise de parole doit être **considérée, écoutée et retranscrite de manière égale**. Il s'agit de reconnaître la valeur du **croisement des savoirs** (professionnels et expérientiels) et de mettre en avant les interventions de chacun, indépendamment de son parcours, de son milieu socioculturel ou de ses valeurs. La **pluralité des points de vue, des analyses et des expériences** est ce qui fait la richesse de ces démarches, en permettant d'appréhender la réalité dans toute sa complexité¹.

Enfin, accompagner le renforcement de la **littératie**² des participant.e.s peut être un levier efficace pour favoriser une **rencontre plus horizontale** des savoirs et des expertises.

PRINCIPE 5 | Informer l'ensemble des parties prenantes sur l'avancement des étapes et des suites données

Dans la continuité du **principe 2**, il est essentiel que tous les participant.e.s soient régulièrement informés des différentes étapes de la démarche ainsi que des actions menées en parallèle (comme la tenue d'une réunion ou la rédaction d'un document).



Les **comptes-rendus** doivent être systématiquement partagés, et des temps en début de séance peuvent être consacrés à la **mise à niveau des absent.e.s** de la réunion précédente. Lorsqu'une personne n'a pas pu être présente, un **contact personnalisé** (par e-mail, en face à face ou appel) peut être envisagé pour lui transmettre les informations essentielles.

Enfin, la mise en place d'un **espace de travail collectif** peut faciliter l'accès aux documents du projet et permettre à chacun.e d'y contribuer librement.

Les dynamiques participatives se déploient généralement sur un temps long, il est important que l'accès à l'information ne s'essouffle pas avant la fin des travaux. Dans cette optique, l'anticipation de l'implication des personnes dans les différentes étapes du projet mis en place est un levier.

Une fois la démarche de participation achevée, il est tout aussi important de **communiquer sur les suites données et les actions mises en œuvre**. Cela contribue à un processus de reconnaissance et de **valorisation** de la participation et de celles et ceux qui la font.

1 <https://www.promotion-sante-idf.fr/sinformer/trouver-ressources/ressources-documentaires/participation-habitants-usagers-citoyens-0>

2 Le terme littératie, traduit de l'anglais « literacy », désigne « la capacité de comprendre et d'utiliser la lecture, l'écriture, la parole et d'autres moyens de communication pour participer à la société, atteindre ses objectifs personnels et donner sa pleine mesure » (Rootman & Gordon-El-Bihbety, 2008).

Voir notamment : <https://www.cultures-sante.be/outils-ressources/la-litteratie-en-sante-d-un-concept-a-la-pratique-guide-d-animation/>

PRINCIPE 6 | Mettre en œuvre une évaluation du résultat et de la démarche de participation lors de ces travaux, communiquer sur les conclusions et envisager, le cas échéant, une actualisation ou une révision de l'action

Le projet doit inclure un **processus continu d'évaluation** de sa mise en œuvre et de ses résultats. La démarche de participation doit également être évaluée de façon spécifique afin d'identifier des pistes d'ajustements visant à la renforcer.



Dans le cadre de l'évaluation du processus (c'est-à-dire du déroulement de la démarche de participation), il peut être pertinent d'analyser des éléments tels que le **nombre et le profil des experts du vécu**, la **fréquence de leur engagement**, les conditions mises en place pour favoriser la participation ou encore le **niveau de satisfaction**¹...

Concernant l'évaluation des résultats (c'est-à-dire les effets de cette participation), il peut être intéressant d'explorer des aspects tels que l'évolution de l'**estime de soi**, la confiance en sa **capacité à agir**, ou encore le **lien social** (par exemple, le sentiment d'une meilleure intégration sociale).

Pour recueillir ces indicateurs, des **outils de suivi**, des **questionnaires** et/ou des **entretiens** peuvent être envisagés.

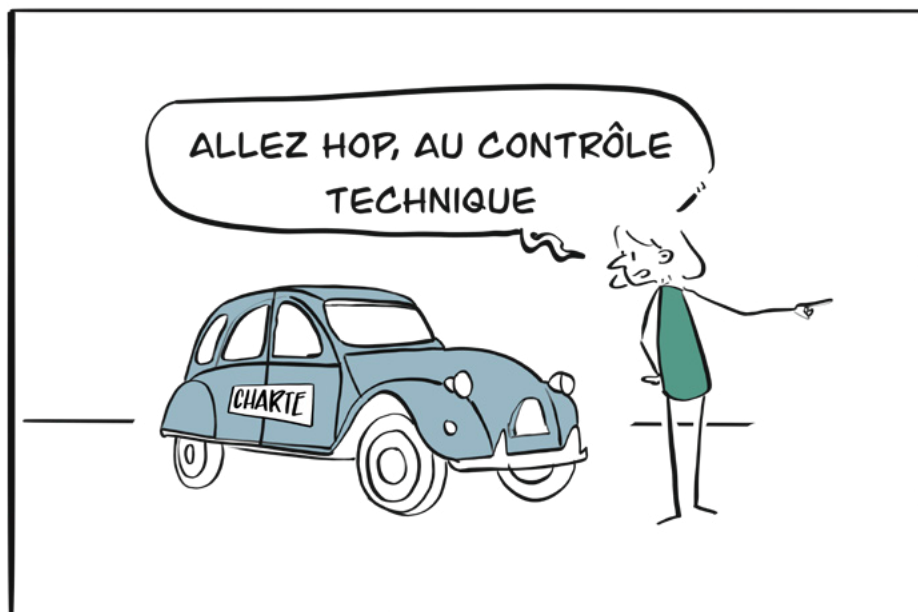
Cette **posture réflexive** vis-à-vis de la participation doit être entretenue tout au long de la démarche (sens ; modalités de mobilisation des personnes ; conditions de mise en place ; difficultés rencontrées ; effets sur la structure, sur les participant.e.s – en termes de pouvoir d'agir notamment,...).

Communiquer et valoriser autour des résultats permet également de donner à voir concrètement ce qu'apporte la participation et d'entretenir une **dynamique positive** autour de celle-ci. Cela peut prendre des formes diverses (rapport écrit, restitution publique...).

¹ Voir notamment : <https://www.promotion-sante-idf.fr/sinformer/trouver-ressources/ressources-documentaires/evaluer-demarche-participation>

ET LA SUITE ?

Tout comme la charte, le protocole est ajustable au regard des évolutions et des retours faits sur leur utilisation.



BIBLIOGRAPHIE

Pour aller plus loin...

- Délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté, Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa). Kit de la participation. 10 fiches pratiques pour vous accompagner dans la mise en place de votre démarche de participation. Paris : Ansa ; 2021. 96 p.
- Fédération des acteurs de la solidarité Bretagne, Ti Lab. Valorisons la participation citoyenne. Saint-Brieuc : Fédération des acteurs de la solidarité Bretagne ; 2022. 18 p.
- ATD Quart Monde. Réussir la participation de toutes et tous. Petit guide pratique pour agir. Montreuil : ATD Quart Monde ; 2021. 51 p.
- Promotion Santé Grand Est. La participation en pratiques : résultats d'une capitalisation d'expériences en Grand Est. Laxou : Promotion Santé Grand Est ; 2024. 30 p.
- Promotion Santé Ile-de-France. (page consultée le 14/03/2025). Faire vivre la participation, [en ligne]. <https://www.promotion-sante-idf.fr/sinformer/trouver-ressources/ressources-documentaires/faire-vivre-participation>
- Fédération des acteurs de la solidarité (page consultée le 17/03/2025). Table ronde, printemps de la participation, [en ligne]. <https://www.youtube.com/watch?v=1P2qcN6vAgs&list=PLiYr6snLifYusjdUdtvTGIfNYhcEkX9wP&index=2>



PRAPS

PROGRAMME RÉGIONAL
D'ACCÈS À LA PRÉVENTION
ET AUX SOINS
GRAND EST



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

ars
Agence Régionale de Santé
Grand Est



3 Boulevard Joffre - CS 80071
54036 Nancy Cedex



03 83 39 30 30 (*standard régional*)



ars-grandest-contact@ars.sante.fr

**Abonnez-vous à notre newsletter
et suivez-nous sur les réseaux sociaux !**



www.grand-est.ars.sante.fr



Agence Régionale de Santé Grand Est



@ARS_Grand_Est



@ARSGrandEst



Agence Régionale de Santé Grand Est