



Rapport d'étude évaluative Projet RDS PHOENIX

Octobre 2023

Pascaline DELHAYE et Alexia DUYTSCHAEVER,
Pôle Recherche de l'IRTS Hauts-de-France

Table des matières

Remerciements	4
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	5
Le projet et son évaluation	5
A. Le projet et le groupe RDS Phoenix	5
B. L'évaluation rétrospective du projet.....	8
PARTIE I. De l'intention au projet.....	12
A. Intervenir en formation avec des personnes concernées	12
Les constats de départ du projet et les besoins identifiés	12
Le postulat de départ du projet.....	13
B. Le recrutement des participants au projet	16
La méthode et les critères	16
La proposition et le groupe de départ.....	17
C. Une méthodologie par et pour la participation	18
La méthode de la page blanche	18
L'horizontalité	21
Le rôle et la place de la coordination.....	22
PARTIE II – La mise en œuvre du projet.....	25
A. L'alliance RDS Phoenix : « du "je" au "nous" ».....	25
L'identité du groupe	25
Une dynamique de groupe par la co-construction	25
Surmonter les moments difficiles et ses propres limites	29
B. Les ateliers de formation	31
Une méthodologie de projet	31
La mobilisation des relais et des participants	33
La réalisation des ateliers.....	34
C. La dynamique institutionnelle et le comité de suivi.....	35
D. Les freins et leviers de la participation	36

PARTIE III – Les effets du projet	39
A. Un statut, un rôle et une posture	39
Le statut de « salarié »	39
Le rôle de « collègue »	41
L'évolution vers une posture de « professionnel »	42
B. Le rétablissement et le développement du pouvoir d'agir	43
Une démarche qui participe au processus de rétablissement	43
Le développement du pouvoir d'agir en filigrane des objectifs et de la méthode	45
CONCLUSION GÉNÉRALE	50
Le projet RDS Phoenix à la lumière des critères posés par l'évaluation.....	50
PRÉCONISATIONS pour les suites du projet et du groupe RDS Phoenix	52
À l'intention des membres du RDS Phoenix.....	52
À l'intention des parties prenantes du projet	53
BIBLIOGRAPHIE	55
ANNEXES	56
Guides d'entretien	57
Compte-rendu des résultats du questionnaire « Ateliers »	64

Remerciements

L'équipe du Pôle Recherche de l'IRTS Hauts-de-France remercie tout particulièrement les membres du groupe RDS Phoenix, et le GCSMS Un Chez Soi D'abord, de nous avoir confié cette mission. Nous remercions celles et ceux qui ont participé à cette étude évaluative pour leur confiance, leur bienveillance et aussi leur professionnalisme qui nous a permis de travailler en toute autonomie et de façon impartiale.

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le projet et son évaluation

A. Le projet et le groupe RDS Phoenix

Le terme « RDS Phoenix » qualifie à la fois le projet et le groupe qui s'est constitué pendant son processus. Avant toutes choses, il convient donc de présenter brièvement en quoi consiste ce projet et qui en sont les participants.

Le projet RDS Phoenix

Concernant le projet, il nous a été résumé et présenté par sa coordinatrice juste après son terme, en début d'année 2023 :

« Le programme Un chez-soi d'abord s'est implanté en France en 2011, dans un cadre expérimental. Il a été pérennisé en 2017 et est devenu un service d'Appartement de coordination thérapeutique Un chez-soi d'abord. Et depuis, il y a eu la mise en place d'une trentaine de dispositifs au niveau national.

Durant cette phase expérimentale, où nos pratiques s'appuyaient sur des modèles nord-américains, nous étions régulièrement sollicités par des équipes sociales et médico-sociales, des financeurs, des instances représentatives de l'Etat, des étudiants etc. pour échanger autour de nos pratiques dites innovantes. Pour ce faire, nous avons le souci de toujours être en présence d'une personne accompagnée par ce dispositif (que l'on nomme « locataire ») : qui de mieux placé pour parler de ce dispositif nouveau, de ses pratiques innovantes et de leurs impacts que les personnes elles-mêmes concernées ?

Ce que nous avons rapidement constaté, c'est que la présence et le discours des locataires avaient à chaque fois un impact positif et percutant sur les messages envoyés. Cependant, nous constatons ensemble qu'il était important et nécessaire de prévoir un temps de travail et de préparation en amont pour aborder le contexte, le contenu, les attentes et un temps également de débriefing après l'intervention. Ce temps, dans le cadre des missions quotidiennes de l'équipe, il n'était pas toujours possible de le prendre.

Ainsi, l'idée de monter un projet avec des personnes locataires du Chez-soi souhaitant témoigner et participer à l'essaimage des pratiques émerge. Celui-ci permettrait de monter en compétences dans ce domaine. »

Ainsi, les objectifs du projet ont été formalisé comme tels¹ :

<p>Objectif général : (Objectif de santé à atteindre pour une population donnée)</p>	<p>Développer des compétences dans le champ de la participation des personnes qui ont vécu expérientiel et qui veulent témoigner</p>
<p>Objectif(s) spécifique(s) : (Sont aussi appelés objectifs intermédiaires, secondaires, sous-objectifs. Ils constituent les différents axes à travailler pour atteindre l'objectif général)</p>	<p>Outiller les personnes pour leur donner accès la révélation de leurs compétences et l'opportunité d'en acquérir des nouvelles dans le cadre de la transmission de leur vécu expérientiel</p> <p>Ré expérimenter l'engagement, l'implication, les droits et devoirs d'une mission salariée</p> <p>Connaître différentes techniques dont les nouvelles technologies de communication</p>
<p>Objectif(s) opérationnel(s) : (Sont aussi appelés activités. Ce sont les activités concrètes à mettre en place pour atteindre les différents objectifs spécifiques)</p>	<p><i>Objectif opérationnel n°1 et description de l'action : Atelier Réflexion Réflexion autour des attentes des locataires sur leur engagement et sur leurs besoins de formation (modules, types de formation, fréquence, etc.)</i></p> <p><i>Objectif opérationnel n°2 et description de l'action : Atelier Construction Ecriture des modules de formation, des contenus et recherche des organismes</i></p> <p><i>Objectif opérationnel n°3 et description de l'action : Atelier test Mise en place et expérimentation des modules de formation construits</i></p>

Ces objectifs ont ensuite été reformulés par le groupe sous la forme d'une question de départ :

De quoi ai-je besoin pour intervenir sereinement en public ?

Le groupe RDS Phoenix

En ce qui concerne le groupe RDS Phoenix, celui-ci est composé de quatre membres : la coordinatrice du projet et trois locataires de l'ACT Un Chez Soi D'abord Lille Métropole². Ces derniers, une femme et deux hommes, ont entre 35 et 50 ans, et ils ont intégré le dispositif UCSD entre 2012 et 2016. L'un d'entre eux a quitté le dispositif pendant le projet en 2022, étant arrivé au terme de son accompagnement³. La coordinatrice du projet était quant à elle éducatrice spécialisée au sein du dispositif depuis 2012, et elle l'a quitté en 2021 pour réaliser ce projet. Pendant la durée du projet, elle était alors employée comme formatrice pour un l'organisme de formation WFX, qui réalise les formations Un Chez Soi D'abord.

¹ Cf. Document du projet Fiche Projet ARS

² L'ACT est porté sur le territoire Lille Métropole par l'association abej SOLIDARITE, dont le Directeur Général est aussi administrateur du GCSMS.

³ Dans les faits, cela signifie qu'il n'a plus besoin d'être accompagné et qu'il devient officiellement « locataire » de son appartement (son nom figurera seul sur le bail de location, sans l'ACT UCSD).

Les structures partenaires du comité de soutien

En dehors de l'affiliation de ce projet au GCSMS Un Chez Soi D'abord, à l'ACT Un Chez Soi D'abord Lille Métropole et à l'organisme de formation WFX, des organisations et des services partenaires sont venus se greffer au projet en amont et pendant sa réalisation.

L'ensemble de ces acteurs ont ainsi formé le comité de soutien :

- Des représentants de l'équipe ACT UCSD Lille Métropole ;
- La DIHAL, Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement ;
- Des services et des établissements de l'abej SOLIDARITE ;
- Le CREHPSY Hauts-de-France, Centre de ressources sur le handicap psychique ;
- Emmaüs Connect ;
- ATD Quart Monde ;
- La Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) Hauts-de-France ;
- Les intervenants des ateliers de formation.

Une partie d'entre eux ont également été des relais de la démarche du RDS Phoenix auprès des personnes qu'ils accompagnent lors de la mise en place des ateliers de formation.

Chronologie du projet

Enfin, le projet RDS Phoenix a été lancé septembre 2021, pour une durée de 18 mois. Une frise chronologique des actions menées pendant le projet a été produite lors de cette évaluation, à partir de d'une frise élaborée par le RDS Phoenix et des documents qu'ils nous ont fourni. Nous la restituons ici sous la forme d'un tableau pour en faciliter la lecture :

Calendrier	Etapes du projet
2016	Premières idées et interrogations à l'origine du projet.
Septembre 2021	Lancement du projet RDS Phoenix.
Octobre 2021	Intervention Formation Arras Logement d'Abord.
15 octobre 2021	1 ^{er} comité de soutien.
Novembre 2021	Le groupe projet trouve son nom : Renaissance De Soi Phoenix.
Janvier à mars 2022	Entretiens pour évaluer les besoins de formation (passation en face à face).
24 février 2022	2 ^{ème} comité de soutien.
Avril 2022	Comité de suivi restreint pour validation des ateliers.
Septembre 2022	Présentation à l'Intersites UCSD de Dijon.
Septembre à Décembre 2022	Réalisation des ateliers de formation.
Novembre 2022	3 ^{ème} comité de soutien.
Janvier 2023	2 ^{nde} partie du 3 ^{ème} comité de soutien « Que faisons-nous maintenant ? ».
Mars 2023	Formation Rétablissement Lille.

B. L'évaluation rétrospective du projet

En mars 2023, le GCSMS Un Chez Soi D'abord⁴ a mandaté le Pôle Recherche de l'IRTS Hauts-de-France pour « recueillir, capitaliser, conscientiser l'expérience RDS-Phoenix menée durant 18 mois, autour de “Un chez-soi d'abord : de quoi j'ai besoin pour intervenir sereinement en public”, et notamment sur :

- ✓ L'évolution des parcours des personnes concernées
- ✓ La méthode utilisée et le rôle de la coordination de projet
- ✓ Les impacts sociaux sur l'affirmation du pouvoir d'agir
- ✓ Les raisons de la participation et de l'implication de chacun des acteurs
- ✓ Les leviers et les freins rencontrés dans le processus. »⁵

Cette évaluation vise la formulation de préconisations à partir des résultats de l'étude afin d'envisager les suites du projet RDS-Phoenix.

La démarche d'évaluation en travail social

L'évaluation entre dans la culture du travail social par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, en questionnant notamment la cohérence entre le projet, les dispositifs mis en place et la qualité des prestations délivrées.

Au-delà de la dimension technique ou de politique institutionnelle et publique, l'évaluation s'envisage dans sa dimension symbolique, relative au sens et aux valeurs. De fait, on peut définir l'évaluation comme « une délibération sur les valeurs, ce qui correspond à l'étymologie du terme, c'est refuser de la réduire à un simple exercice de mesure, lui-même référé aux catégories dominantes d'un économiste qui a coupé ses liens avec l'éthique et le politique » (Viveret, 2002).

Elle engage ainsi une démarche cognitive et appréciative à partager avec les différents acteurs concernés. C'est ce qui lui donne la dimension collaborative : « L'enjeu pour cela est d'aller vers plus de transparence et de partage des données entre organisations. Sur ce point, il y a du chemin pour faire évoluer les mentalités vers une logique collaborative. Enfin, il s'agit de ne pas céder à la dictature du chiffre, et de recourir lorsque cela est pertinent à des méthodes d'évaluation qualitatives, comme les entretiens ou les focus groups »⁶. Cet auteur propose de distinguer trois concepts :

1. L'efficacité : c'est simplement le fait d'atteindre les objectifs qu'on s'est fixés ;
2. L'efficience : c'est l'adéquation, le ratio entre ressources affectées et valeur créée. Ainsi, on peut être efficace, mais pas efficient ;
3. L'impact, enfin, dont la mesure passe par une observation contre-factuelle : que se serait-il passé sans notre intervention, sans ce programme ? Ainsi l'impact peut-être soit contre-productif ou négatif, soit neutre, soit positif. De plus, la notion d'impact intègre la dimension de durabilité, le lien social et les relations humaines.

⁴ Le groupe RDS Phoenix n'ayant pas de statut institutionnel, et parce qu'il s'inscrit en filiation du dispositif Un Chez Soi D'abord, c'est le GCSMS qui est identifié comme le commanditaire de l'étude évaluation du projet RDS Phoenix

⁵ Cf. Convention établie entre le Pôle Recherche de l'IRTS HDF et le GCSMS UCSD.

⁶ Kevin André, professeur à l'ESSEC, lors d'une intervention le 29 mars lors du Lunch & Learn organisé par la Chaire Philanthropie de l'ESSEC sur l'évaluation de l'impact social

Brigitte Bouquet (2009) envisage plusieurs finalités à l'évaluation :

- Éthique, renvoyant à la finalité informative et de transparence, et à la finalité démocratique, avec un haut niveau de participation des acteurs ;
- Gestionnaire, se rapportant à l'amélioration des ressources humaines et financières pour la mise en œuvre des différentes actions ;
- Décisionnelle, qui correspond à la poursuite, à l'arrêt ou à la refonte de la politique institutionnelle ;
- D'apprentissage et de mobilisation de tous les acteurs.

Pour Bouquet, l'évaluation porte sur plusieurs aspects :

- La cohérence entre les différents objectifs, ainsi qu'entre les objectifs et les moyens mis en œuvre ;
- L'efficacité, mesurant si les ressources mobilisées ont bien été utilisées et si les résultats sont à la mesure de ces moyens ;
- L'efficacé, jugeant si les effets propres de la politique institutionnelle et des actions sont conformes aux objectifs ;
- L'effectivité, recherchant les conséquences pour les usagers et pour la société ;
- La pertinence, analysant les objectifs, les moyens et les pratiques en regard de la nature des problèmes pris en charge.

Il y a donc lieu d'évaluer :

- Les besoins, qui précisent les effets attendus ;
- L'activité, qui renvoie à l'organisation ;
- Les effets produits, qui interrogent le degré de satisfaction des personnes concernées et les constats inattendus qui en ressortent.

Ces trois objets formeront le plan du développement de ce rapport.

Enfin, il faut souligner l'évaluation n'évalue pas l'expérimentateur, mais l'expérimentation.

Notre démarche d'évaluation

➤ Principes fondamentaux

Le dispositif RDS-Phoenix peut être qualifié d'« expérimentation sociale » au sens d'« une innovation de politique sociale initiée dans un premier temps à une échelle limitée, compte tenu des incertitudes existantes sur ses effets, et mise en œuvre dans des conditions qui permettent d'en évaluer les effets dans l'optique d'une généralisation » (HCJ, 2009).

L'évaluation de ce dispositif aurait pu se faire *in itinere*, c'est-à-dire « chemin faisant », dans le temps même de l'action qu'elle vise à enrichir au plus près des logiques d'acteurs. Ce n'est ici pas le cas ; l'évaluation du dispositif RDS-Phoenix se faisant *a posteriori*, soit une fois que l'action est terminée. Ce positionnement dans le temps ne permet pas de réaliser une évaluation en comparaison d'un avant et d'un après. Il n'a pas non plus permis de mettre en place des comparaisons avec un groupe témoin qui n'aurait pas bénéficié de l'action.

Quelques mots sur la place et la posture de l'évaluateur qui agit comme pour principes non négociables la neutralité, l'extériorité, la liberté de jugement, bref son indépendance qui garantit finalement la crédibilité de l'évaluation. Celle-ci s'apprécie ici au regard de trois critères : l'absence de conflit d'intérêts, la compétence des acteurs et la rigueur des méthodes employées, et enfin l'indépendance organisationnelle. L'évaluation doit être « conduite de façon impartiale (...) et autonome par rapport aux processus de gestion et de décision » (Société Française de l'Evaluation, 2006).

➤ L'équipe d'évaluation

Pour réaliser cette évaluation, deux professionnelles du Pôle recherche de l'IRTS Hauts-de-France sont entrées en action :

- Pascaline Delhaye, docteure en psychologie, responsable du Pôle recherche, qui travaille sur la question de la participation et notamment de la participation des personnes accompagnées à la formation des travailleurs sociaux.
- Alexia Duytschaever, sociologue, chargée d'études au Pôle recherche.

➤ Les méthodes de recueil de données

Cette équipe s'est donné des méthodes issues des sciences sociales et humaines. Ces méthodes ont été présentées et approuvées par le commanditaire : « une bonne connaissance des exigences et des besoins de l'évaluateur de la part des expérimentateurs ainsi que leur adhésion à la méthodologie proposée participant à l'instauration d'une relation de confiance entre les deux parties (Dubois, 2015).

« L'évaluation ne peut être qu'une démarche constructive et d'appropriation, par les acteurs eux-mêmes, de la réflexion sur les pratiques et les résultats » (Dubois, 2015). Et pour ce faire, des rencontres régulières se sont tenues entre l'équipe du RDS-Phoenix et l'équipe d'évaluation. Le choix des méthodes a été fait en fonction de la nature même de l'expérimentation et de son caractère participatif.

Ces méthodes sont les suivantes :

- L'analyse des documents transmis : la charte de travail du groupe, une frise chronologique réalisé par le groupe, les bilans des comités de soutien, l'ensemble des ordres du jour des groupes de travail ainsi que les comptes rendus, les retours des entretiens et des questionnaires, des photos, les comptes rendu de l'organisation, des inscriptions et le bilan des ateliers de formation, des écrits mettant en avant les paroles, les ressentis, les échanges extraits de manière informelle tout au long du projet, et le bilan financier du projet.
- Un questionnaire autoadministré en ligne ou réalisé en face-à-face avec l'accompagnement de la coordinatrice RDS ou des professionnels des établissements concernés, de mai à juillet 2023.
- 5 entretiens individuels, de type compréhensif, des membres composant le RDS-Phoenix, entre juin et juillet 2023, dans les locaux de l'IRTS Hauts-de-France.
- 3 focus groups portant sur le processus, les ateliers, les préconisations, entre juin et septembre, dans les locaux de l'IRTS Hauts-de-France et en visio pour le focus group Préconisations.

Les grilles des entretiens figurent en annexes.

Le recueil de données s'est déroulé entre mai et septembre 2023.

Les entretiens et les focus groups ont fait l'objet d'enregistrement (après recueil préalable de l'autorisation des participants), puis d'une retranscription intégrale. Ils ont fait l'objet d'une analyse de contenu thématique. Des verbatim, particulièrement éclairants et illustratifs, viennent soutenir l'écriture de l'analyse. L'ensemble des éléments est anonymé :

- Pour ce qui est des professionnels interrogés, seule leur qualité de « professionnel » est mentionnée ; exception faite des membres des équipes d'Un Chez Soi d'Abord, pour lesquels nous précisons leur lien avec le dispositif, compte tenu de l'affiliation entre le projet RDS Phoenix et Un Chez Soi D'abord ;
- Pour ce qui est des membres du RDS Phoenix, le choix a été fait de ne pas mentionner de nom (même d'emprunt) ou d'identification de genre pour garantir l'anonymat de leurs propos. La coordinatrice du projet est identifiée comme telle lorsque cela est nécessaire pour éclairer certains points de l'évaluation⁷.

➤ Les acteurs interrogés dans le cadre de l'évaluation

Ont été interrogés dans le cadre de cette évaluation :

- Les membres du RDS Phoenix ;
- Des membres de l'équipe de l'ACT Un Chez Soi d'Abord Lille Métropole ;
- Des membres de la direction et de la direction générale de l'abej SOLIDARITE ;
- Des membres du GCSMS Un Chez Soi d'Abord ;
- Des participants aux ateliers et les formateurs ;
- Des partenaires associés au comité de soutien.

⁷ Précisons qu'elle est identifiée ici comme la coordinatrice « du projet » et non « du groupe » RDS Phoenix. A ce titre, elle est un membre du groupe au même titre que les autres, le rôle de la coordination portant sur les actions du projet et non sur les personnes (ne suggère pas de fonction hiérarchique).

PARTIE I. De l'intention au projet

A. Intervenir en formation avec des personnes concernées

Les constats de départ du projet et les besoins identifiés

L'initiative du projet RDS Phoenix se fonde sur plusieurs constats de départ qui ont été posés dès 2016 par la coordinatrice à l'issue de ses expériences de formation avec des personnes accompagnées. Partant de la volonté de donner du sens aux formations, en les invitant à participer avec leur témoignage, elle s'est interrogée sur la façon dont ils pouvaient vivre ces interventions en public. Face à cette question, un premier constat : ces formations pouvaient se dérouler avec un certain nombre de difficultés, par exemple sur le principe que des locataires du Chez Soi y viennent témoigner de leur expérience, ou bien sur la place que les locataires pouvaient prendre au sein du groupe de formateurs.

« C'était une formation qu'on... voilà qui s'était mal passée, on n'arrivait pas à passer le message, on avait beaucoup de résistance, on avait beaucoup de remise en question du travailleur, enfin du médiateur de santé pair, le fait qu'un locataire soit là. »

La coordinatrice du projet

« Il y a eu des formations qui ont pu se faire dans des ambiances parfois houleuses, parce que le rétablissement vient bousculer un certain nombre de choses, et on a pu sentir que le locataire effectivement était, lui, ... bon, se retrouvait finalement un petit peu extérieur au groupe formateur. »

Un professionnel UCSD

Ces expériences parfois malheureuses ont été l'occasion d'identifier **un besoin de formation et d'outillage des personnes accompagnées qui souhaitent intervenir avec leur témoignage**, afin d'anticiper et de prévenir des situations qui leur seraient inconfortables, voire « difficiles à gérer »⁸. Compte tenu du risque de créer ou d'amplifier certaines « fragilités »⁹ chez les intervenants locataires, et parce que ce témoignage en formation « ne s'improvise pas »¹⁰, l'enjeu est alors « qu'ils puissent être armés à ça », dans la mesure où « ce n'était pas toujours le cas »¹¹.

Un second constat s'est alors présenté, portant sur les besoins de préparation des équipes de formateurs (incluant les intervenants pairs) : en termes de temps disponible d'abord, ensuite en raison des conditions particulières du dispositif UCSD. Autrement dit, se préparer soi-même à intervenir tout en préparant les locataires n'avait, au départ, rien d'une évidence en termes d'opérationnalité.

⁸ Propos d'un professionnel UCSD.

⁹ Propos d'une professionnelle du comité de soutien.

¹⁰ Propos d'une professionnelle UCSD.

¹¹ Propos d'un professionnel UCSD.

« Il y a besoin de former une unité et y a besoin de faire union dans ce moment-là, et du coup que le locataire ne soit pas mis de côté. »

Un professionnel UCSD

« C'était super dur de prendre ce temps en fait dans l'équipe, de pouvoir se dire "allez, on prépare", et comment on prépare en fait, qu'est-ce qu'on prépare ? [...] On nous demandait d'aller parler du rétablissement, d'aller parler du Chez Soi alors qu'on n'avait pas encore [...] pris assez de distance pour réussir, en fait, à mettre en mots des choses qu'on commençait à comprendre en expérimentant. »

La coordinatrice du projet

Forte de ces constats et des besoins d'outillage et de préparation identifiés à la fois pour les professionnels et les personnes qui viennent témoigner, c'est ainsi que la coordinatrice du projet RDS Phoenix a entrepris de **modéliser un projet dont l'objectif initial serait d'y répondre de façon pragmatique.**

Le postulat de départ du projet

Avant de venir interroger la démarche et la mise en œuvre du projet RDS Phoenix, il semble important pour cette évaluation de resituer le sens de son objectif visant l'intervention en formation de personnes concernées par les problématiques et les situations qui y sont abordées. L'enjeu du projet trouve en effet sa source dans la volonté de reconnaître le vécu et de valoriser les savoirs expérientiels des locataires d'UCSD au travers de leur témoignage en formation. Postulant de la légitimité ce témoignage, cette approche a initié les objectifs de départ du projet RDS Phoenix, et confirme ainsi sa filiation avec les principes d'actions du Chez-Soi D'abord.

Dans un premier temps, il est apparu que les acteurs interrogés, membres du groupe RDS Phoenix ou professionnels parties prenantes du projet, s'accordent sur l'intérêt du témoignage en formation et ses apports concrets à la fois sur le contenu de la formation, et sur sa réception par les stagiaires. Les formateurs mettent notamment en avant la complémentarité du discours des personnes concernées avec leur propre intervention, qui ne vient pas seulement pour illustrer, mais pour redonner une matérialité, du « *vivant* », aux situations qui sont examinées par des professionnels et des stagiaires qui ne « *[sont] pas passés par là* »¹². En effet, l'enseignement de pratiques professionnelles, ou d'éléments théoriques sur des phénomènes sociaux, ne rend pas totalement compte, voire pas du tout dans certains cas, de l'expérience de ces pratiques par les personnes accompagnées, ou de la façon dont ils vivent ces phénomènes dans leur quotidien. Ces témoignages « *résonnent* » de façon particulière, trouvent un « *écho* » chez les stagiaires, et viennent ainsi renforcer la qualité de la transmission pédagogique. Ils sont alors présentés comme une « *force* » pour la formation, en leur donnant un « *poids* » et une « *ampleur* » particulière :

¹² Propos de la coordinatrice du projet

« Quelque chose de très émouvant. Une valorisation des parcours des personnes, en termes de courage, de détermination, d'expérimentation. Le témoignage, en termes de vécu effectivement ça donne vraiment un poids à l'expérience, et du coup au fait de rendre possible, d'illustrer, que oui c'est possible, c'est vraiment, ça donne une force à la formation ».

La coordinatrice du projet

« Je trouve que le témoignage est... enfin, je ne vais pas dire nécessaire, mais essentiel dans la formation, parce qu'il a une force particulière qu'on retrouve nulle part ailleurs en fait. Parce que le témoignage c'est ce que la personne a vécu, ce qu'elle a été, ce qu'elle a fait, mais il y a aussi le témoignage de ce qu'elle est aujourd'hui et de ce qu'elle fait maintenant. Et ça fait écho aussi aux personnes qui s'entourent et qui écoutent, y a des phénomènes d'identification qui se mettent en place quand une personne témoigne. Or quand c'est une formation lambda avec un formateur, il n'y a pas ces phénomènes d'identification, en tout cas pas de la même, ça ne prend pas la même ampleur. »

Une professionnelle du comité de soutien

Pour ces acteurs interrogés, l'utilité du témoignage en formation n'est plus à démontrer, mais ils pointent en parallèle de se garder de certains risques, en particulier éthiques, comme celui que nous qualifierons ici de « l'instrumentalisation » ou « tokenisme ». Le tokenisme est une pratique consistant à faire des efforts symboliques d'inclusion vis-à-vis de groupes minoritaires dans le but d'échapper aux accusations de discrimination et de pouvoir se targuer d'inclusivité (Hewstone, Crisp, Contarello, Voci, Conway, et al. 2006 ; Laws, 1975). Autrement dit, le témoignage n'a pas vocation à servir un discours professionnel ou à justifier de l'intérêt d'une pratique, mais vient plutôt apporter un nouvel éclairage, une vision qui est propre aux personnes concernées. C'est une façon de reconnaître leur voix et leur expertise, dans des champs d'intervention où celles-ci sont encore inaudibles ou minorées. De la même façon, il ne devrait pas se réduire à du présentéisme.

« Pour moi, c'était important que ce ne soit pas juste une vitrine, et que du coup ce soit vraiment un discours qui soit leur discours ».

« D'aller dire : "je veux juste mettre un locataire là, pour dire qu'il soit présent", et qu'au final il soit juste en plante verte, enfin moi ça ne me convient pas ».

La coordinatrice du projet

Par ailleurs, pendant le projet RDS Phoenix, ces enjeux éthiques ont été également interrogés, notamment par la coordinatrice du projet. Sa posture autoréflexive l'a par exemple amenée à se questionner sur le fait d'envisager la parole des personnes concernées uniquement sur un volet « témoignage » pendant les formations :

« J'avais du mal avec le fait que on invite, enfin on propose à un locataire de venir former ou d'être en posture de formateur, et on l'attend que sur du témoignage. [...] Ça me dérange moins aussi, maintenant, l'histoire de juste témoigner. Mais par contre, on va témoigner, on est prêts quoi. »

Témoigner, dans ce contexte, c'est faire le récit de son expérience, de sa vie, de soi. C'est une reconnaissance du vécu des personnes, mais cela ne se constitue pas nécessairement comme une valorisation des « savoirs », de leurs savoirs expérientiels. La posture de « formateur » se démarque du témoignage, même s'il ne l'exclut pas, parce qu'elle induit la transmission de savoirs expérientiels qui vont souvent au-delà du récit de son seul vécu. Des savoirs produits par l'écoute du vécu d'autres pairs, ou issus du parcours de rétablissement par exemple.

Vivre n'est pas forcément savoir. C'est en tout cas le point de vue de Baptiste Godrie (2017), qui distingue l'expérience vécue du savoir expérientiel. Godrie s'appuie sur une recherche menée en 2015 portant sur l'efficacité de l'approche Logement d'Abord, au regard de services réguliers destinés aux personnes avec des problèmes de santé mentale et ayant connu l'itinérance, engageant des pairs aidants. Dans ce cadre, il montre que l'expérience vécue de la maladie mentale recouvre une nébuleuse d'expériences qui témoignent de la richesse et de la complexité du savoir expérientiel, notamment au cours du parcours de rétablissement. Son analyse le conduit à affirmer que le savoir expérientiel n'est pas une pure et simple compilation des situations de vie passées. « Ce concept souligne d'emblée la distance et le travail de digestion des expériences ». Pour lui, le savoir expérientiel renvoie à un ensemble de savoir-faire et de savoir-être, un savoir qu'il qualifie de concret, spécifique et de sens commun. Ainsi, « Les sensations corporelles et les émotions liées aux situations et aux relations sociales vécues par les pairs ne sont pas directement convertibles en savoir expérientiel. Et pour qu'elles le soient, il faut tirer les leçons de l'expérience..., ce qui demande précisément une certaine expérience et un environnement favorable (...) ».

Enfin, il faut aussi souligner l'intérêt et les apports du témoignage en formation pour les personnes concernées elles-mêmes. Pour témoigner en formation, il faut d'abord que les personnes concernées, en l'occurrence dans ce projet ce sont des locataires du dispositif UCSD, en aient envie. C'est un premier enjeu qui se décline en deux temps : d'abord accepter de parler de soi, faire le récit de ses expériences, de son vécu (une étape que toutes les personnes concernées par une problématique, ou une situation difficile, ne souhaitent pas ou ne ressentent pas le besoin de faire) ; ensuite, c'est de faire ce récit en public, auprès d'une audience de professionnels, d'étudiants ou de personnes concernées.

« Moi, personnellement, ça ne me dérange pas de dire “ben écoutes, moi aussi je suis passé par là, j'ai vécu la même”. »

Un membre du RDS Phoenix

« Vous n'avez pas un passé, enfin si vous avez un passé, mais pas un passé entouré de maladies psy, des allers-retours à l'hôpital. [...] Nous, on a un petit plus sur lequel on peut se pencher et témoigner les gens qui sont à peu près dans le même cas de figure que nous. Même des personnes qui vont devenir éducateurs, et qui vont être dans ces branches-là, médico-sociales, où ils vont rencontrer des gens qui ont à peu près les mêmes troubles. Donc, ça, c'est toujours un plus d'avoir la parole d'une personne concernée. »

Un membre du RDS Phoenix

« Vous savez quand vous parlez à un public, de votre vie, de votre parcours de vie et tout ça. Quand vous leur parlez, y en a qui disent “ouais, nous on n’a pas eu ça”. Y en a qui se... y en a qui se disent “Dieu merci, j’ai pas été comme ça”, mais “oh mon dieu je suis pire” ou bien “je suis moins...”. Voilà. Je voudrais vraiment persister dans ça. »

Un membre du RDS Phoenix

Les membres du RDS Phoenix ont tous perçu la plus-value qu’apporte leur témoignage en formation, tant sur le contenu de ces formations que sur leurs auditoires. Ayant déjà tous eu une expérience d’intervention en public dans le cadre d’Un Chez Soi D’abord, ils ont pu ainsi s’approprier l’objectif du projet qui n’avait pas été initialement coconstruit avec eux, mais dans lequel ils se sont retrouvés (l’envie d’intervenir et de s’y former).

B. Le recrutement des participants au projet

La méthode et les critères

L’objectif de départ étant ainsi formalisé, il s’agit alors de proposer ce projet à des locataires qui seraient susceptibles d’y participer, mais **avec quelle méthode et sur quels critères effectuer ce recrutement ?**

« Je me suis dit “pourquoi moi ?” »

Un membre du RDS Phoenix

« J’ai choisi avec l’équipe. Quand on a eu l’accord, j’en avais parlé, j’ai dit “d’après vous, qui pourrait être intéressé par la démarche ? Dans le bon timing, là, aujourd’hui, maintenant ? ».

La coordinatrice du projet

Sur le plan de la méthode, il s’agissait donc d’abord de ne pas choisir seul, mais plutôt d’avoir des regards croisés sur les candidats potentiels. Une démarche qui nécessite de bien connaître en amont les personnes qui sont accompagnées dans le dispositif. Du point de vue de l’évaluation, la mobilisation de l’équipe apparaît de surcroît comme une garantie supplémentaire pour éviter les biais subjectifs, et le risque d’identification « par défaut » de candidats potentiels sur la base de critères non objectivés.

Sur le plan des critères de recrutement mis en œuvre pour le projet RDS Phoenix, quatre principes se dégagent de la méthode engagée :

1. **Une ancienneté dans le dispositif** : un critère propre à la dimension expérimentale du projet, qui nécessitait un démarrage avec des personnes déjà bien engagées dans leur processus de rétablissement. Surtout, ce sont des personnes qui sont accompagnées depuis plusieurs années, et donc bien connues de l’équipe, ce qui leur a permis d’appréhender en amont « qui pourrait être intéressé ? ».
2. **Une première expérience d’intervention en public** : un critère qui est ici spécifique à l’objectif général du projet, qui est d’intervenir en formation, mais qui est aussi en lien avec la dimension expérimentale. C’est-à-dire que l’équipe aurait pu choisir d’intégrer dans le groupe des personnes qui souhaitaient intervenir en formation, mais n’avaient

pas encore eu cette expérience. Le choix s'est porté plutôt sur des personnes qui en avaient déjà l'expérience, parce qu'ils avaient déjà exprimé ce souhait et parce que leur expérience du témoignage était aussi une première base de travail pour réfléchir à ce dont ils avaient besoin pour intervenir « sereinement ».

« Comment faire le plaidoyer d'un truc sur lequel c'est pas bien clair pour les gens autour ? [...] Et pour ceux qui étaient un peu éloignés finalement, qui n'avait jamais fait des formations avec nous, qui n'étaient pas encore à ce niveau-là de la réflexion, c'est pas simple en fait. »

Un professionnel UCSD

- 3. Le désir de participer, de s'investir, pour les locataires :** un critère essentiel pour la participation, qui peut sembler être une évidence, mais qui ne l'est pas toujours au regard du contexte dans lequel se réalise la proposition. Autrement dit, ce désir doit trouver une place pour s'exprimer, et trouver une écoute, afin d'endiguer le risque que les personnes accompagnées s'engagent pour d'autres raisons que la simple envie de s'investir (pour faire plaisir aux autres ou parce qu'elles se sentent obligées par exemple). Dans le cas du projet RDS Phoenix, il apparaît que l'équipe du Chez Soi D'abord a été particulièrement attentive à ce critère dans la mesure où il s'incarne au travers de leurs pratiques orientées rétablissement. Ils avaient par ailleurs un « *terreau relativement actif* », avec « *des locataires qui étaient finalement désireux de s'investir* »¹³.
- 4. Le bon moment, la bonne période pour soi,** son processus de rétablissement, son projet personnel : dernier critère, lui aussi essentiel pour tout projet visant la participation de personnes accompagnées, en particulier lorsqu'ils vivent des problématiques spécifiques comme des troubles psychiques. En ce sens, l'envie de participer, le désir de s'investir, n'est pas un critère isolé, mais doit être couplée à ce second critère (le « timing ») pour rendre la mobilisation possible, et même souhaitable pour la personne accompagnée.

Au regard de cette évaluation, il apparaît qu'il n'y a pas de « bon » profil en soi, mais plutôt un « bon » moment pour les participants. Le critère d'ancienneté est lié au principe d'expérimentation, mais en dehors de ce contexte, tous les locataires auraient a priori vocation à être un participant légitime, dans la mesure où il exprimerait son envie de le faire et où il se situerait dans un « bon » moment par rapport à son parcours de rétablissement et ses aspirations personnelles. Les critères d'envie, de volonté et de « bon » moment pour soi sont essentiels pour garantir et favoriser la participation de personnes accompagnées à une démarche participative, les deux premiers critères, l'ancienneté et l'intervention en formation, étant des paramètres de départ adapté au contexte particulier du projet. Pour le cas du RDS Phoenix, la méthode et les critères de recrutement étaient fonctionnellement liés à l'aspect « expérimental » du projet, et à ses objectifs spécifiques (intervenir en public).

La proposition et le groupe de départ

Après avoir identifié cinq participants potentiels, la coordinatrice du projet les a contactés pour leur proposer le projet. Interrogée pendant l'évaluation sur le nombre de candidats potentiels identifiés, et la possibilité d'ouvrir plus largement le recrutement, par exemple à des locataires qui n'étaient pas encore intervenus en formation, elle souligne le « *besoin de maîtriser [...] :*

¹³ Propos d'une professionnelle UCSD.

« *parce que je savais que j'étais toute seule* ». Comme pour certains critères de recrutement, le choix de commencer avec un groupe relativement restreint est aussi propre à la dimension expérimentale du projet, et à une nécessité de le cadrer a minima pour ne pas se sentir dépassé. À ce stade, la coordinatrice gardait pour autant la possibilité d'ouvrir le groupe dans un second temps à d'autres participants, locataires du Chez-Soi ou des personnes accompagnées par d'autres institutions.

Une première réunion de travail a eu lieu avec quatre locataires. La semaine suivante, un nouveau membre a rejoint le groupe, et un autre l'a quitté (pour intégrer une formation à plein temps). Un dernier participant a choisi de quitter le projet pendant les premiers mois de son lancement. Il a décrit sa démobilisation comme progressive, et a évoqué deux raisons principales. D'abord, il s'est « *lassé* » : les perspectives d'apprentissages lui paraissaient limitées et inadaptées à son niveau de compétence. Selon lui « *trop basique, pas assez poussé* », il n'a pas adhéré à la démarche parce qu'il n'en « *voyait pas le sens, pour [lui]* ». Ensuite, ce n'était « *pas la bonne période* » pour lui, pas le « *bon* » moment :

« J'ai quitté la formation en cours parce que... pfff, franchement, je ne me voyais pas là-dedans, je pense que je n'étais pas encore prêt ».

Ainsi, après ce départ, le noyau dur du groupe projet est resté composé de quatre personnes : une professionnelle et trois locataires. Interrogés sur leurs motivations de départ, ces derniers ont mentionné « *la curiosité* », « *la confiance* », le « *temps pour soi et pour les autres* ». Pour une partie d'entre eux, le découragement les a amenés à tenter l'expérience, « *pour voir* », « *pour [s]* » *évasion*. L'un d'entre eux voulait « *découvrir ses limites* », « *de quoi [il] était capable* » et s'était fixé l'objectif « *d'aller au bout* ». Un autre précise enfin que le fait d'être à plusieurs au départ motive, par la perspective de « *s'entraider* ».

C. Une méthodologie par et pour la participation

La méthode de la page blanche

Le projet RDS Phoenix s'est inauguré d'une page blanche : une méthodologie « en marchant », où tout est à construire. Bien entendu, afin d'obtenir un financement, un premier cadre avait été annoncé par la coordinatrice du projet, faisant office de base sur laquelle le groupe s'est appuyé pour le lancement du projet. La page blanche renvoie aux notions de « *flou* », de « *vide* », d'« *inconnu* », concernant à la fois la finalité et la méthode. En ce sens, pour les membres du groupe cela a pu être perçu comme une composante à la fois angoissante et exaltante :

« On ne me la mettait pas, mais j'avais cette pression de réussir à quelque chose quand même, parce que j'y croyais à fond. Et en même temps, je ne savais pas trop où, comment je me lançais en fait. ».

La coordinatrice du projet

« Écrire un projet d'une page blanche, c'est très compliqué. Mais c'est assez excitant et exaltant de savoir ben qu'est-ce qu'il va devenir en fait. Voilà, c'est... on y met notre grain de sel, on y met nos forces, on y met notre sueur, on y met peu de la personnalité. »

Un membre du RDS Phoenix

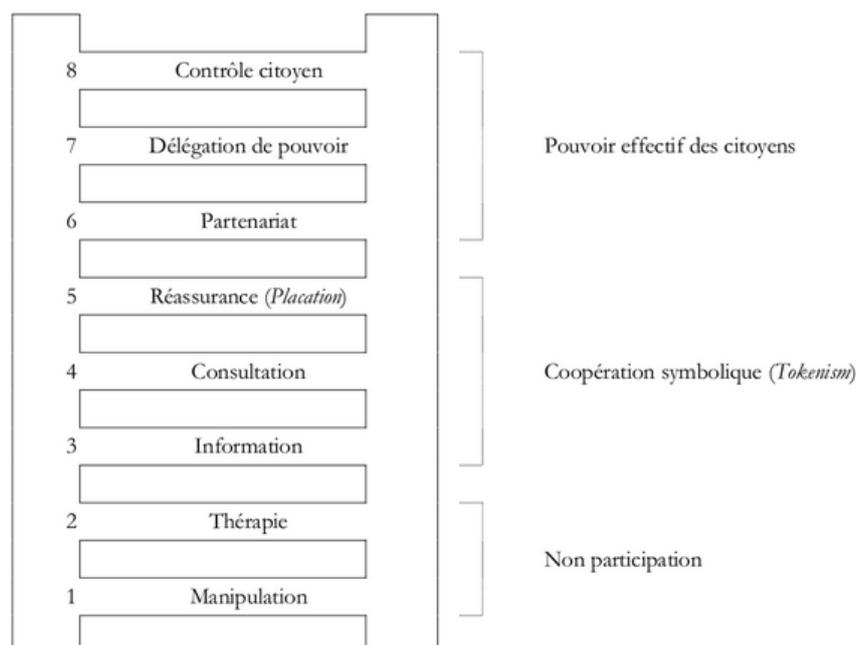
Ce cadre qui peut sembler incertain rend en réalité possible une nécessaire « *flexibilité* »¹⁴ pour favoriser une véritable co-construction : s'il était trop balisé en amont, le cadre ne laisserait pas autant de place aux membres du groupe pour qu'ils puissent donner leur avis, formuler des propositions, élaborer les actions et prendre des décisions collectivement. Cette liberté de réflexion et d'action ouvre également la possibilité de changer de cap pendant la durée du projet, et en particulier à son lancement, si les besoins et les objectifs sont réévalués collectivement. En cela, le projet RDS Phoenix semble se départir d'autres projets de participation plus balisés, puisque c'est bien la méthodologie de la page blanche et la définition des actions « en marchant » qui, ici, donne toute autonomie aux participants non seulement pour s'exprimer, mais aussi et surtout pour agir en fonction de leurs besoins et de leurs aspirations.

« Avec le RDS Phoenix, on se sent beaucoup plus libre. Comment dire ? On est payé pour faire des choses, pour évoluer, alors qu'avec [un autre projet de participation], c'est vachement encadré par le Chez-Soi. En fait, nous on donne juste des idées et tout ça et, bon, on n'est pas payés pour le faire, mais on est toujours pris en accompagnement. Alors qu'au RDS Phoenix, on n'est pas accompagné. [...] C'est nous qui sommes libres de faire ce qu'on veut. »

Un membre du RDS Phoenix

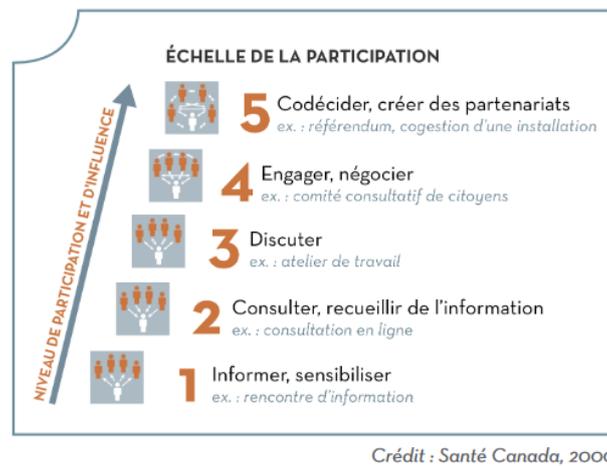
La différence porte sur le rôle décisionnel qui leur est conféré dans le projet RDS Phoenix, qui correspond à un pouvoir effectif, quand sur d'autres projets celui-ci peut se limiter à de la consultation ou de la discussion. Les échelles de mesure de la participation représentées ci-dessous identifient la consultation sur les échelons les plus bas : sur l'échelle d'Arnstein (1969), elle est identifiée comme de la « coopération symbolique » (le tokenisme évoqué précédemment) ; sur les échelles modernes de la participation citoyenne, la consultation est aussi bien distincte de la « codécision » et de la « cogestion ».

Illustration 1. L'échelle de Sherry Arnstein (1969)



¹⁴ Propos de la coordinatrice du projet.

Illustration 2. Échelle de la participation citoyenne¹⁵



La méthodologie de la page blanche permet de s'assurer de l'intérêt quant au contenu : le sens du projet, de ses objectifs, de ses actions prend corps pour les membres du groupe, individuellement et collectivement.

« Quand je parle de vide du coup, quand ça se remplit, ça se remplit vraiment par quelque chose qui, là pour le groupe, avait du sens. Et donc, du coup, je pense que c'est plus ancré, plus solide, et puis on va peut-être plus loin. »

La coordinatrice du projet

« Au début c'était une page blanche, maintenant c'est un dico. Tu vois, il s'est passé quelque chose là. Bénéfique, ou pas bénéfique, mais ça a amené quelque chose. »

Un membre du RDS Phoenix

Enfin, cette méthodologie a aussi une portée symbolique, puisqu'elle envoie un message aux participants : ne partir de rien, d'une page blanche, c'est surtout partir d'eux, de ce qu'ils savent faire et de ce qu'ils veulent faire. Un « risque » qui n'est pas toujours pris par les acteurs du développement social avec les personnes accompagnées ou concernées, parce que le financement des projets est le plus souvent conditionné par un balisage précis des objectifs et des actions prévues, et parce qu'il constitue un saut dans l'inconnu qu'il faut pouvoir assumer, tant sur le plan humain que sur le plan des moyens. Cette méthodologie s'apparente donc bien à une « prise de risque », une condition de l'innovation sociale pour laquelle « tout n'est pas prévisible, ni calculable, ni dicible » (Karsz, 2012).

¹⁵ Source L'urbanisme Participatif Fiche n° 7, p.3 : https://urbanismeparticipatif.ca/sites/default/files/upload/document/guides/rqv_fiche_urbanisme_participatif_0.pdf

L'horizontalité

L'horizontalité a été déterminée comme principe de fonctionnement dès le départ de la constitution du groupe : « *l'idée qu'on essaye d'être collègues* »¹⁶. Mode de gouvernance qui se démarque de la verticalité traditionnelle du pouvoir hiérarchique et politique, l'horizontalité est ici une façon de contourner les rapports de pouvoir susceptibles d'entraver une véritable co-construction. C'est aussi une façon de reconnaître l'intérêt de la participation de chacun, quel que soit son statut, qui peut ainsi contribuer avec ses propres forces et ses acquis en les mettant au service du groupe et d'un projet commun. Un principe qui peut venir bousculer des représentations issues des expériences que certains membres du groupe avaient vécues auparavant sur des projets mis en œuvre avec des professionnels :

« J'ai l'impression qu'en fait ils croient qu'on est bête. Et du coup, en fait, qu'on est beaucoup plus vulnérables qu'eux. Alors que ben nous, on est humains, d'accord, on n'est pas si bête que ça. La preuve, on a des compétences et on a un savoir-faire que, eux, ils n'ont pas. Bien sûr, ça va dans les deux sens, ils ont étudié pour devenir ce qu'ils sont, donc voilà. [...] Moi, j'avais peur de ça, mais en fait non, à la base, on était tous sur la même ligne. Même [la coordinatrice du projet] hein. On était collègues avec [elle], et [elle] n'était pas plus haute que nous. Alors, bien sûr, elle faisait des choses que nous, on n'avait pas la capacité de faire. »

Un membre du RDS Phoenix

Cette horizontalité ne se décrète pas, elle se construit, dans la mesure où elle ne s'inscrit pas comme une évidence dans les rapports sociaux, en particulier entre des professionnels du travail social et les personnes qu'ils accompagnent. Au lancement du projet RDS Phoenix, elle s'inscrit comme une volonté, un idéal, qui s'est façonné au fur et à mesure que les membres du groupe s'en sont saisis. C'est donc un principe qui a pris du temps à s'instaurer, mais qui a permis de poser les bases du travail en commun et du modèle décisionnel. Les apports de chacun sont ainsi perçus équitablement par l'ensemble du groupe, le principe d'horizontalité suggérant leur caractère complémentaire, et favorisant les échanges de savoirs et de savoir-faire.

« On était tous des personnes qui avaient différents niveaux dans plusieurs domaines, et, en fait, on savait qu'on allait s'échanger des choses, des conseils, des compétences. Et c'est ça aussi qui me plaisait aussi d'intégrer le groupe. C'était d'apprendre des choses que les autres savaient, et moi, leur transmettre des choses que moi je sais. »

Un membre du RDS Phoenix

« C'était qu'on puisse chacun identifier qui on est, qu'est-ce qui nous anime dans la vie, une passion, et puis comment on voit le groupe, ou c'est quoi et qu'est-ce qu'on irait chercher dans le groupe, et quelles compétences j'ai pour mettre au service du groupe ? »

La coordinatrice du projet

Une approche qui paraît favoriser l'engagement des membres du groupe au lancement du projet, parce qu'elle travaille d'emblée sur la posture de chacun et sur la reconnaissance des savoirs et des compétences individuelles, en amont de l'enjeu du développement de ces

¹⁶ Propos de la coordinatrice du projet.

compétences. Autrement dit, la question n'était pas, au départ, de cibler les besoins ou les manques sur le plan des compétences et des savoirs (bien que ce soit l'objectif du projet), mais bien de reconnaître et de mutualiser celles qui existent déjà.

Du point de vue de la coordination, le travail sur la posture est plus conséquent que pour les autres membres du groupe. En effet, il nécessite de se positionner en lead tout en laissant la place et le temps aux autres d'être à l'aise avec le principe d'horizontalité, et de s'en saisir. Le lancement du projet est donc un moment clé pour la coordination, au sens où c'est un moment particulier, un moment de doute, où il faut savoir doser son implication et placer le curseur sur ce qu'elle peut apporter (ses compétences individuelles), et sur ce qu'elle doit porter (la garantie de l'horizontalité et d'une place pour chacun). Du point de vue de l'évaluation, ce doute apparaît donc comme bénéfique pour la démarche engagée, voire nécessaire, parce qu'il profite au principe d'horizontalité et amène la coordination vers une posture autoréflexive autour de sa participation et de celle des autres membres du groupe. Comment coordonner un projet fondé sur l'horizontalité ? À quel moment être en lead ? Quelles compétences mettre au service du groupe ? Comment mobiliser sans donner l'impression d'imposer ?

« Ça n'aurait pas été juste si je ne proposais rien, si je me taisais, si... pour dire que ce soit que "eux" et que leurs paroles. Parce que ce n'est pas l'idée de départ, c'est nous tous en fait. »

« En plus, j'avais vraiment envie de me dire "bon aller, je... on fait tout ensemble hein" [rires]. Bon ok, "tous ensemble", mais il faut quand même que j'aie initié des choses parce que sur ce thème-là [la participation] en fait j'ai avancé, du coup c'est cette compétence-là que je mets au profit du groupe. »

La coordinatrice du projet

Ces questions autour de l'horizontalité et de la participation sont incontournables, mais elles ne trouvent leurs réponses que dans la mise en œuvre du projet et de la dynamique de groupe. Elles restent alors toujours en filigrane des actions de coordination, et se doivent d'y rester tout au long du projet, pour en garantir ses principes.

Le rôle et la place de la coordination

De fait, il apparaît que la coordination du projet RDS Phoenix est un rôle que l'on pourrait qualifier de « pendulaire », c'est-à-dire qui nécessite de mettre ses compétences au service du groupe, tout en sachant se mettre en retrait pour que les autres participants puissent manifester leurs propres compétences ou en développer de nouvelles. Au démarrage du projet, sa place et sa posture sont alors ambivalentes parce que continuellement réfléchies et dosées, en fonction des besoins du groupe : engager plus de lead ou laisser plus d'espace, être force de proposition ou soutien de celles des autres, suggérer sans imposer, etc. En ce sens, les acteurs interrogés lors de cette évaluation ont employé plusieurs qualificatifs pour désigner la coordinatrice du projet, qui rendent compte de cette ambivalence. Elle est perçue à la fois comme « un pilote »¹⁷, « un conducteur »¹⁸, « un guide »¹⁹, c'est-à-dire celle qui entraîne le groupe avec elle, mais elle est aussi vue comme « la patronne »²⁰, au sens où elle

¹⁷ Propos d'un professionnel UCSD.

¹⁸ Propos d'un membre du groupe.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid.*

organise la gouvernance horizontale et en est la garante. Par son rôle stratégique, elle est également présentée comme « *une éclaireuse* » : « *c'est elle qui tenait la flamme et qui avançait devant nous, qui éclairait le chemin, en fait.* »²¹. Dans l'art militaire, l'éclaireur est celui « qui éclaire les autres, qui a pour mission de partir en avant, afin d'observer les lieux et de rapporter les informations susceptibles d'aider à voir clair ceux qui sont restés en arrière »²². Ainsi perçu, le rôle de la coordination n'est pas tant de prendre des décisions pour les autres, mais bien d'apporter des informations, d'orienter et de soutenir les décisions et la direction du groupe vers l'objectif commun.

Coordonner ce type de projet a donc demandé un engagement fort, avec la capacité à se remettre en question et à prendre du recul sur ses propres représentations et pratiques. Cela signifie, une fois encore, d'avoir une posture autoréflexive : « *il y a l'acceptation du temps, le temps de l'autre, l'écoute, la place pour chacun, dont la mienne.* »²³. Pour remplir efficacement ce rôle, d'autres compétences ont aussi été identifiées lors de l'évaluation du projet :

- Se rendre disponible « *pour être présent, pour engager, pour accompagner, pour mobiliser, pour rassurer, pour tout ça* » ; « *une disponibilité intensive* »²⁴ ;
- Être à l'écoute : « *Elle nous comprend, elle sait quand ça va pas* »²⁵ ; « *être dans l'écoute aussi des avis contraires. Et parfois de suivre peut-être une voix qui n'aurait pas été la mienne* »²⁶.
- Trouver les mots pour (re) mobiliser, coacher, soutenir : « *Il y a quelques fois où on avait envie d'arrêter, elle a quand même réussi à trouver les mots pour pouvoir nous rebooster aussi* »²⁷.
- Être le fil rouge : en prenant des notes, en restituant aux membres qui ont été absents, en s'assurant de laisser des consignes claires quand on est soi-même dans une absence anticipée.
- Être un facilitateur : faire profiter de son réseau, repérer et soumettre des propositions aux membres du groupe.
- Mobiliser de nouveaux outils pour « *pouvoir faire en sorte que ça se rencontre* »²⁸ : en cherchant et en expérimentant des leviers de l'intelligence collective.

Assumer ce rôle en tant que professionnel au sein d'un groupe de personnes qui sont par ailleurs accompagnées dans un dispositif associé n'est pas chose simple, et nécessite de clarifier collectivement ce que fait la coordination, et ce qu'elle ne fait pas. Dans le cas du RDS Phoenix, la coordinatrice était justement sortie du dispositif UCSD pour ce projet, et n'y avait plus de rôle d'accompagnement socio-éducatif. Le fait de s'extraire de la relation d'accompagnement a finalement été considéré a posteriori comme un levier pour la participation et le principe d'horizontalité :

²¹ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

²² Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales : <https://www.cnrtl.fr/definition/%C3%A9claireur>

²³ Propos de la coordinatrice du projet.

²⁴ Propos d'un professionnel UCSD.

²⁵ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

²⁶ Propos de la coordinatrice du projet.

²⁷ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

²⁸ Propos de la coordinatrice du projet.

« [...] Je leur disais : “on peut se parler de nos problèmes du quotidien, il n’y a pas de soucis, mais moi, je ne vais pas accompagner à aller ouvrir un compte bancaire. Je ne vais pas venir laver ton logement. Je ne vais pas venir chercher quoi que ce soit en fait. Je ne peux pas, et puis là on se voit justement pour dépasser ce truc-là, et être focus sur autre chose”. Et ça, je pense que ça a vachement aidé aussi. De plus, être identifié comme équipe d’accompagnement. [...] ce qui nous reliait, c’était le projet en fait, ce n’était pas la relation d’accompagnement ».

« Mais les conditions, en tout cas d’accompagnement, font qu’on accède à plein, plein de choses, mais là, le fait d’aller le chercher sur une autre sphère, au final, eh ben, en fait, on accède à autre chose aussi ».

La coordinatrice du projet

Sortir de la relation d’accompagnement signifie qu’il faut bâtir une nouvelle relation, sur des bases différentes de celles qu’ils connaissent tous, professionnel et personnes accompagnées, ce qui vient forcément modifier le contexte d’interactions et la façon de travailler ensemble. Cela permet aussi de mieux se connaître et, finalement, de découvrir et d’appréhender des aspects méconnus de l’autre, qui n’avaient pas vocation à se manifester dans le cadre d’une relation d’accompagnement.

Enfin, la coordination est un rôle qui peut parfois être lourd à porter seul, en particulier au moment de démarrer le projet, alors que tout est à construire, les relations comme le cadre des actions :

« J’étais toute seule pour tout envisager, c’était compliqué. [...] J’aurais aimé lâcher un peu plus sur l’organisation d’un ordre du jour, sur on se voit tel jour, voilà, qui a besoin de dire quoi, enfin comment on anime ce temps ? ».

S. « Aujourd’hui, je suis seule, mais ça ne me pose plus le même problème, parce que je suis moins seule, parce que le groupe a plus de place aussi. »

La coordinatrice du projet

Cette difficulté s’est estompée au fur et à mesure de l’avancement du projet, le temps que les autres membres du groupe prennent confiance en eux et qu’ils puissent eux aussi se saisir de ce rôle, mais ce temps était relativement compté. D’ailleurs, est-ce que ce rôle de coordination doit, à terme, être partagé ou co-porté ? Et si oui, de quelles façons ? La question s’est posée, mais la temporalité du projet n’a pas permis d’y répondre clairement.

« Très souvent, je leur disais : “Prenez mon rôle quoi ! [rires]. Enfin, si à un moment donné vous vous sentez d’animer, faites-le. Si vous avez envie de proposer ci ou ça”. Après, j’aurais pu faire en sorte qu’ils expérimentent davantage, mais moi j’avais aussi ce timing. »

La coordinatrice du projet

PARTIE II – La mise en œuvre du projet

A. L'alliance RDS Phoenix : « du "je" au "nous" ».

L'identité du groupe

Partant d'une page blanche avec l'objectif de se former, le projet et le groupe n'avaient au départ pas de nom institué : « *le groupe jusqu'à quand ? Jusque quoi ? On ne savait pas trop. C'est après où là, maintenant, on se dit qu'on est un groupe de départ. On est ceci, cela, mais au départ on ne savait pas ce qu'on était, en fait* »²⁹. Un mois et demi après le lancement de la première réunion, le groupe a alors décidé de se choisir un nom³⁰ qui aurait du sens pour eux, et pour qualifier leur démarche, leur identité.

« Moi, j'avais "Renaissance". J'avais le truc avec la renaissance parce que comme on était des personnes qui étaient... qui avaient beaucoup de problématiques, on va dire ça comme ça. [...] Et puis pour tout le monde qu'on voulait toucher, c'est une renaissance quoi, voilà. Ça part d'une renaissance. Et "Phoenix" parce que le phœnix renaît toujours de ses cendres. Donc c'était... l'un derrière l'autre, c'était lié quoi. Donc renaissance de soi, RDS Phoenix voilà, qui a été créé. »

Un membre du RDS Phoenix

« Et c'est vrai, quelqu'un qui est malade et qui se rétablit peu à peu, il renaît de ses cendres. C'est comme un mort qui ressuscite. »

Un membre du RDS Phoenix

Dans ce nom « Renaissance de Soi Phoenix », la notion de renaissance et sa figuration renvoient à ce qui se joue pour eux au quotidien, et vient illustrer le parcours de rétablissement. Derrière cette notion, on retrouve « l'action de réapparaître »³¹, et le sens d'un « nouvel essor »³² : c'est aussi la formulation d'un objectif implicite et partagé.

Une dynamique de groupe par la co-construction

La dynamique du groupe RDS Phoenix s'est instaurée avec le principe d'horizontalité, dans la co-construction, en se fondant sur des règles travaillées et édictées collectivement. Les premières séances du « groupe de travail » ont ainsi porté sur des présentations mutuelles et sur l'élaboration d'une charte commune. Cette charte a été coconstruite à l'aide d'affiches où figuraient plusieurs questions et sur lesquelles chaque membre pouvait s'exprimer :

- « Quels sont mes besoins pour que le groupe de travail soit agréable, convivial, intéressant et qui me donne envie de m'investir ?
- Quelles sont les règles du groupe ?
- Quels sont les droits et les devoirs du groupe ?

²⁹ Propos de la coordinatrice du projet.

³⁰ Cf. Document du projet, compte-rendu de réunion « Groupe de travail du 27 Octobre 2021 » : « *Le groupe aimerait avoir un nom* ».

³¹ Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales : <https://www.cnrtl.fr/definition/renaissance>.

³² *Ibid.*

- Quelles compétences je peux partager avec le groupe/Quelles compétences j'aimerais développer au sein du groupe ?
- Quel est mon temps disponible pour travailler dans le groupe ? »³³

Ces affiches ont été restituées dans le compte-rendu de la réunion sous la forme de tableaux, qui pouvaient être actualisés et complétés par la suite si besoin était. Dans la mesure où certaines questions portaient sur des enjeux personnels (ses compétences, son temps disponible), nous ne reproduiront que ceux qui concernent directement la dynamique du groupe :

Mes besoins pour que le groupe de travail soit agréable, convivial, intéressant et qui me donne envie de m'investir		
Bienveillance, politesse de chacun	Café	Faire la météo
Bonne ambiance Buffet gentiment	Se réunir régulièrement qu'on soit authentique	Qu'on soit détendu Qu'on se parle
Bonne concertation	Tout ce que chacun dit est intéressant	
Dire quand on n'est pas d'accord	Non jugement	
Chaque parole a le même poids	Pas scolaire	
Se renvoyer les choses positives	Donner des idées, dire ce qu'on pense	
Auto gestion du groupe		

Quelles règles se donne t'on pour le fonctionnement du groupe ?	
Prévenir de son absence qu'ils n'ont pas envie	Ne pas forcer les autres à faire ce
Ecouter celui qui parle de chef. On est	Tout le monde a le même niveau : pas tous des
collègues	Assiduité
Etre là aux rendez-vous du calendrier	
Ne pas regarder son téléphone 😊	
Rester jusqu'au bout du créneau ou avvertir de suite si on doit partir plus tôt	
Rester poli envers les autres et en discuter	

Les droits du groupe	Les devoirs du groupe
Etre payé pour le travail fourni	Etre sincère envers les autres
De quitter le groupe (prévenir le groupe)	S'entraider
De diminuer ses heures d'engagement	Se responsabiliser et confiance
De pouvoir s'exprimer quand il n'est pas d'accord ou quand il ne comprend pas	Aider et améliorer le groupe pour ces connaissances
Source de créativité-proposition	Etre impliqué et bien présent dans le groupe
	Si engagement à être présent pour une intervention : il faut le garantir

³³ Cf. Document du projet : « Compte rendu Groupe de travail du 22/09/2021 »

Ces règles, droits et devoirs du groupe ont été une première façon de s'accorder, de laisser une place à chacun pour s'exprimer et pour participer aux décisions. Cette charte formalise donc l'engagement de chacun des membres dans le projet, et se constitue comme un pacte commun sur lequel le groupe peut s'appuyer pour se constituer, se renforcer et avancer ensemble. A posteriori, lors de l'évaluation, la coordinatrice a précisé l'effet « régulateur » que ces règles ont eu sur le groupe :

« Sur les règles du groupe, ça permet aussi de pouvoir dire [...] : “en fait, là, tu râles parce qu'untel n'est pas là, mais on avait acté que on pouvait ne pas être là. Et ce n'était pas un désinvestissement, c'était qu'à ce moment-là, on n'était pas là, point. Et que on revenait, et on est là” ».

L'un des fondamentaux de ce pacte s'inscrivant dans le principe de « non-jugement », l'enjeu était alors de s'adapter aux particularités de chacun, aux difficultés aussi, quelles qu'en soient les raisons. Autrement dit, c'est le fait d'accepter l'autre tel qu'il est, et d'être accepté soi-même tel que l'on est. En effet, cela consiste aussi à ne pas juger de l'absence de l'un des membres du groupe, et ne pas l'interpréter comme un désengagement ou une perte d'envie. Partant de là, le groupe se révèle « rassurant et puis c'est un groupe de travail, après ça te plaît, tu restes, ça ne te plaît pas tu t'en vas »³⁴. Ces marges de liberté et les principes élaborés collectivement semblent avoir constitué un véritable levier pour engager la dynamique du groupe RDS Phoenix ; la participation et la mobilisation de chacun n'étant à aucun moment contraintes par des règles édictées par d'autres, mais sont négociées et approuvées par le collectif. Cela ne signifie pas qu'il n'y ait pas de contrainte du tout, mais que celles-ci ont été choisies par le groupe lui-même : « prévenir de son absence », « être là », « être sincère », « rester poli », etc. Dans cette perspective, ce pacte s'apparente à un « pacte social » (Rousseau, 1762), c'est-à-dire un engagement mutuel que personne n'a intérêt à rendre injuste puisqu'il concerne toutes les personnes impliquées³⁵. Cela veut dire que le non-respect de ces règles serait une injustice pour les autres, mais aussi pour soi-même.

Ce cadre de travail ainsi posé a progressivement induit une dynamique de l'entraide dans le groupe. Dans la continuité du principe d'horizontalité, cette dynamique s'est démarquée de la relation d'aide a priori verticale « professionnels — personnes accompagnées », parce que cette aide n'était pas à sens unique. En effet, bien que la coordinatrice fût dans les premiers temps à l'initiative de la mobilisation du groupe et proactive pour favoriser leur participation, le groupe s'est au fil du temps suffisamment renforcé pour que la mobilisation individuelle soit aussi entretenue par l'ensemble du groupe. De la même façon, ses membres ont réalisé l'ampleur des tâches qui incombait à la coordinatrice et ont manifesté le souhait de « l'aider » et de la soutenir.

« On s'appelait entre collègues. [...] On discute, pour dire voilà, aujourd'hui, demain il y aura un rendez-vous à telle heure, il faut se mettre en visio, on aidait un peu [la coordinatrice du projet] quoi. Parce que c'est elle qui avait toutes les taches. »

Un membre du RDS Phoenix

³⁴ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

³⁵ « Chacun de nous met en commun sa personne et toute sa puissance sous la suprême direction de la volonté générale ; et nous recevons en corps chaque membre comme partie indivisible du tout » (JJ Rousseau, 1762)

Un sentiment d'appartenance au groupe et de responsabilité vis-à-vis de ses collègues s'est installé petit à petit, amenant l'un d'entre eux à traduire ce phénomène a posteriori : « du "je", on est passé à "nous" ». *Et on est devenu quelque chose* ». Le projet ne pouvant avancer qu'à condition que chacun y mette ses idées, ses ambitions et son engagement (« *On a besoin de mes idées, ce que je peux apporter* »), ont émergé des raisons de se mobiliser « pour le groupe » qui supplantent les difficultés à se mobiliser pour soi : « *du perso, c'est devenu collectif* ». Un engagement entier qui a été ressenti par la coordinatrice, et par les parties prenantes du projet lorsque le groupe venait leur présenter leur démarche : « *c'était leur projet, donc ils transpiraient le projet en fait. On sentait quelque chose de vivant et de vrai* »³⁶. Dans ce contexte, il apparaît que le groupe s'est construit comme une véritable « alliance », pour reprendre le terme du Conseil Supérieur du Travail Social (2015). Dans un rapport sur la participation des usagers, cette alliance est définie comme « un nécessaire accord entre les personnes, professionnels et usagers, permettant une cohérence entre la ou les demandes, exprimées ou implicites, des usagers et les possibilités de réponses des professionnels » (CSTS, 2015). De fait, il semble que le groupe RDS Phoenix ait réussi à atteindre cette cohérence en dépassant l'enjeu de la demande et de la réponse à sens unique, en mutualisant leurs besoins et en cherchant y répondre « ensemble ». La mobilisation sur le projet et la participation des membres du groupe, difficile à engager au départ, est devenue évidente lorsqu'il est arrivé à son terme. L'unité s'est aussi jouée par la présence et la régularité de leur participation :

« En fait, je n'avais jamais le groupe et une fois quand j'avais le groupe, enfin quand on était tous là j'ai dit "allez, on prend une photo !" , c'était quand même unique. Alors que maintenant, quand il y en a un qui n'est pas là, bah déjà on est prévenus, on sait c'est anticipé, et en général la tendance c'est qu'on soit tous là en fait maintenant. »

La coordinatrice du projet

Une fois que le groupe s'est stabilisé, la possibilité de l'ouvrir à d'autres participants leur a été présentée par la coordinatrice. Si certains membres l'envisagent : « *Moi personnellement ça ne me dérange pas. Ça ne me dérangerait pas, parce que, au plus on est à plusieurs, au plus les connaissances et les idées s'élargissent.* » ; d'autres ont exprimé leurs inquiétudes et ont refusé pour préserver la dynamique instaurée : « *le fait d'élargir, c'est tomber sur des personnes qu'on ne connaît pas, ou peut-être des personnes qui sont mal intentionnées. Et du coup, en fait, nous, on connaissait, on se connaissait déjà à peu près. Alors on avait déjà échangé nos numéros, on avait déjà fait pas mal de choses ensemble. Et là [la coordinatrice] elle nous dit "oui, il faudrait qu'on élargisse le groupe et tout". Moi, je me suis dit : "non, c'est bon". Non, non, là, ça sera encore un effort et tout. On a déjà fait les règles. On a déjà appris à se connaître, il y a une bonne dynamique, on va pas casser ça.* ». L'ensemble du groupe s'est finalement rallié à cette décision en se montrant « *suffisamment fort* », selon la coordinatrice, « *pour dire non* », pour alerter sur le fait que cela puisse « *réactiver toutes [leurs] peurs* ». Cela étant dit, les attendus des instances de suivi restaient à ce moment orienté vers la possibilité d'ouverture, il leur a donc fallu argumenter :

³⁶ Propos de la coordinatrice du projet.

« Quand on est allés à un comité de suivi pour argumenter en fait, et ce n'est pas moi qui argumentais c'était eux. Mais je leur avais dit : "moi je sais qu'on va être retoqués là-dessus, faut qu'on puisse expliquer". Voilà, du coup c'est passé. »

La coordinatrice du projet

Le groupe ainsi formé, la dynamique du RDS Phoenix s'est aussi construite au travers de ses actions en vue de répondre à leur objectif initial : se former à intervenir sereinement en public. Rétrospectivement, cela s'est déroulé en plusieurs étapes :

- La construction d'une grille d'entretien à destination « des personnes qui ont été en situation d'intervention, de formateurs, de représentation »³⁷, afin de cerner leurs propres besoins de formation.
- Les membres du groupe ont testé cette grille sur eux-mêmes, avant de réaliser 8 entretiens individuels ou collectifs avec des personnes ressources : un représentant du CRPA, des formateurs (occasionnels ou permanents, d'organismes de formation ou d'organisations sociales), des personnes concernées qui animent une émission de radio ou qui interviennent en formation, des médiateurs de santé pairs³⁸.
- À partir de ces éléments et de leurs propres attendus, le groupe s'est alors attelé à l'organisation d'ateliers de formation pour eux-mêmes, puis ont décidé d'ouvrir ces ateliers à d'autres personnes accompagnées (par UCSD, mais aussi par d'autres organisations du champ social et médico-social) ;
- La mise en œuvre de ces ateliers et son évaluation à leur terme par un questionnaire de satisfaction ;
- Des interventions en public ou en formation ont également ponctué ce parcours, mais ne mobilisant à chaque fois qu'une partie du groupe (en raison le plus souvent d'une question de disponibilité).

Ces différents moments de mise en actions ont été présentés par les membres du groupe comme des « coups de boost » à leur mobilisation et à leur participation. Ils ont permis de relancer la dynamique lorsqu'elle commençait à s'essouffler.

Surmonter les moments difficiles et ses propres limites

Le projet RDS Phoenix durant son déroulement a pu en effet rencontrer certaines difficultés. Difficultés sur le plan matériel d'abord : au démarrage, il n'y a pas de local affecté au travail en groupe, pas de véhicule non plus pour assurer les déplacements. Des solutions seront trouvées au fur et à mesure, mais cela a demandé du temps pour réfléchir aux possibilités, s'adapter, s'organiser. Cela demande des capacités fortes en termes de résolution de problème, pour la coordination, mais aussi pour l'ensemble des membres du groupe : être efficace pour trouver des solutions, les mettre en œuvre, rebondir face aux obstacles, ne pas se décourager. Mais c'est aussi par cette difficulté que le groupe semble avoir développé ces mêmes capacités, en faisant corps face aux épreuves.

³⁷ Cf. Document du projet, compte-rendu de réunion « Groupe de travail du 27 Octobre 2021 ».

³⁸ Cf. Document du projet, tableur « Organisation interview + interventions ».

Ensuite, il y a eu également des difficultés sur le plan de la mobilisation : le groupe a eu à vivre des moments difficiles, avec notamment des périodes de doute, de baisse de motivation, ou bien des moments où les troubles psychiques pouvaient reprendre le dessus. Par exemple, l'un de ces moments a été l'absence de la coordinatrice pendant plusieurs semaines, quelques mois après le lancement du projet : une absence prévue, anticipée, mais qui a interrompu la dynamique « en train de se faire » entre les membres du groupe. À distance, sa disponibilité était plus réduite, tout comme sa capacité à mobiliser individuellement les autres membres du groupe, entraînant de fait leur démobilisation à un moment où la participation et l'engagement n'étaient pas encore complètement acquis.

« Ça a été un coup de flotte, on va dire, à ce moment-là. Avec [la coordinatrice], elle était pas là, puis que ça restait plus ou moins dans les débuts du RDS. »

Un membre du RDS Phoenix

« C'est comme si, en fait, on faisait un rallye et la voiture elle démarre bien au départ, et en fait arrivé à un moment, on essaye de passer une vitesse et on cale. Et là, en fait, plus moyen de la démarrer. Mais d'un seul coup, ça redémarre et hop là on met la seconde, et on arrive à compléter la course. »

Un membre du RDS Phoenix

Un moment de flottement dans la dynamique qui a nécessité un gros travail de remobilisation et de remédiation lorsque le groupe s'est reformé à son retour. Cette expérience nous indique à quel point le rôle de la coordination est central au début du projet, au sens où le « faire groupe » reposait encore essentiellement sur elle, et démontre toute l'énergie et la disponibilité nécessaires au départ pour faire le lien entre des membres qui ne se connaissent pas encore très bien, et qui ne peuvent donc pas encore faire vivre le groupe seuls. Pour autant, ils ont su surmonter cette mauvaise passe en faisant le point sur cette expérience et en échangeant sur ce qu'il s'était passé. Un second moment, tout aussi important, qui a été l'occasion de comprendre les enjeux des autres, leurs ressentis, leurs faiblesses, et la nécessité de porter « ensemble » le projet :

« J'ai pu leur dire aussi que quand il se passe ça, en fait, moi, ça, ça me touche aussi et que la ressource, j'ai aussi besoin qu'on se dise les choses, parce que la ressource, moi, je vais la trouver aussi avec les collègues. Et aujourd'hui, vous êtes aussi mes collègues, et donc voilà comment on avance ensemble pour chacun se donner, prendre des nouvelles aussi, et que moi aussi je peux avoir des coups de mou dans le projet. Et que vous pouvez être aussi l'énergie du projet »

La coordinatrice du projet

« C'est un moment où on était... comment dire ? Vulnérable. Voilà, mais après on a très vite repris du poil de la bête. »

Un membre du RDS Phoenix

Après cet épisode, le groupe s'est trouvé ralenti à d'autres moments du projet, par exemple l'été suivant en raison des vacances et de la baisse d'activités, mais n'a pas pour autant subi les mêmes difficultés. Au contraire, pour certains membres du groupe qui ont vécu des expériences personnelles compliquées sur cette période, le retour sur le projet a été un levier pour les surmonter :

« Il y a eu des événements de la vie à ce moment-là et du coup, ça aussi, ça montre que malgré le “down”, le projet [...] peut-être associé à quelque chose pour remonter ».

La coordinatrice du projet

Au fil du projet, la remobilisation individuelle et collective ne reposait plus uniquement sur la coordination, les membres du groupe se connaissant mieux, il apparaît qu'il soit devenu plus facile de s'entraider, de se motiver mutuellement. Et lorsque la coordinatrice a éprouvé elle aussi un sentiment de découragement et de doute au moment de l'organisation des ateliers de formation, un membre du groupe a su l'appréhender et a cherché à trouver les mots pour la remotiver, de la même façon qu'elle avait pu le faire pour eux.

Enfin, au-delà des épisodes difficiles pour le groupe, il y avait aussi à la marge des enjeux et des problématiques très personnelles susceptibles d'entamer la mobilisation individuelle de chacun de ses membres, qu'il leur a fallu surmonter. Par exemple, l'un d'entre eux avait au départ de grandes difficultés à se mobiliser en raison d'un rythme décalé dans son quotidien ; d'autres membres identifient également leurs troubles psychiques et leur condition physique comme de véritables freins à leur mobilisation.

« Les heures ne me convenaient pas. C'était plus l'après-midi, et là je fais le courage de rester plus l'après-midi et voilà. C'était ça qui me rendait en difficulté. [...] Je vis plutôt la nuit que le jour. Bon, le jour aussi je le vis, mais pas toute la journée. À quatre heures c'est le couvre-feu chez moi (rires). »

Un membre du RDS Phoenix

« [...] Quand il y avait “l'autre”. “L'autre”, quand je parle dans ma tête, l'autre qui disait... ou alors j'avais vraiment mal aux jambes, parce qu'il y a des moments j'ai trop mal. Donc pareil, c'est problématique, c'est physique, je ne peux pas faire autrement ».

Un membre du RDS Phoenix

B. Les ateliers de formation

Une méthodologie de projet

La conceptualisation et l'organisation des ateliers de formation ont été l'occasion pour le groupe de s'essayer à la mise en œuvre d'une méthodologie de projet. Après avoir identifié et analysé leurs besoins de formation, ils se sont engagés dans la formulation des objectifs de chaque module, et ont envisagé toutes les possibilités, au regard de la temporalité du projet, de leurs moyens financiers, humains, logistiques. Cinq modules ont ainsi été mis en œuvre sous la forme d'ateliers³⁹ :

³⁹ Cf. Document du projet « Bilan intermédiaire ».

- La sophrologie : « dans une perspective de s'outiller afin de mieux gérer son stress en public et au quotidien » ;
- L'initiation à l'informatique : « pour pouvoir dépasser ce fossé du numérique, pouvant être exclu et avoir accès aux informations qui nous concernent » ;
- La prise de parole en public : « pour prendre conscience de l'attitude qui montre de la confiance, qui permet d'attirer l'attention de son public, et d'être écouté » ;
- Le récit de vie, au travers de l'écriture d'un carnet : « pour prendre le temps de l'introspection individuelle et conscientiser ses forces développées par son parcours, dans l'idée de pouvoir plus aisément parler de soi, en y mettant ses propres limites dans son témoignage ».
- La réalisation et d'enregistrement audio d'une chanson : « pour permettre de parler en "Nous", à partir d'expériences individuelles et d'en faire un témoignage collectif ».

Sur le fond, les modules ont été pensés pour répondre à l'objectif initial du projet, et se sont donc déclinés autour du développement de compétences à la fois :

- **Techniques** : Avec l'informatique pour maîtriser de nouveaux moyens de communiquer (à distance en visioconférence et par email), accéder à de nouveaux outils pour la formation et pour le quotidien (logiciels) ; avec des outils et des méthodes pratiques proposés par la sophrologie et la prise de parole, visant une meilleure maîtrise de son stress, de ses émotions, de son expression en public, pour des interventions « sereines ».
- Et **sociales** : en travaillant des compétences spécifiques sur le plan de la communication verbale et non verbale, sur une dimension de plaidoyer, mais aussi sur le plan de son rapport à soi et aux autres.

Sur la forme, l'idée initiale de limiter leurs activités à leur groupe de quatre personnes a très vite été réinterrogée, et la question de l'ouverture du groupe s'est reposée au moment d'envisager ces ateliers de formation et les intervenants potentiels :

« On n'avait pas trop le choix parce qu'en fait, quand on a regardé moi et [la coordinatrice] sur cette recherche des intervenants, on voyait souvent les groupes composés entre six, huit, douze personnes. Donc, on s'est dit : "nous, on est que quatre, comment on va faire ?". Et du coup, on en a parlé autour de nous et, en fait, on a décidé d'élargir, de faire des inscriptions pour les ateliers, par rapport aux gens qu'on avait déjà interviewés. »

Un membre du RDS Phoenix

L'ouverture du groupe à d'autres participants a été ici envisagée comme une nécessité pratique, et elle se présente alors sous un jour différent. Cette fois-ci, cette ouverture est cadrée par les ateliers, les personnes qui y participent ne font pas pour autant partie du groupe RDS Phoenix en soi, mais le groupe envisage à présent de se former et « de former les autres ». Une démarche d'aller vers qui opère un nouveau virage pour la dynamique du groupe et la méthodologie du projet. Ainsi, les nouveaux participants au projet qui réaliseront les ateliers ne seront pas tenus par l'objectif commun de départ.

« Quand on a l'idée de départ, on ouvre à d'autres personnes dans l'idée que les personnes sont soit, à l'issue de ces ateliers, prêtes à animer un CVS, prêtes à aller former, prêtes à ceci. Or, la manière dont on a ouvert les ateliers, et les gens se sont inscrits là où il avait envie, dans ce qu'il avait envie de développer ou de vivre, et qu'au final, c'est tout, c'est comme ça. Quelqu'un qui a fait juste la session informatique, il ne va pas devenir formateur. »

La coordinatrice du projet

Les 5 ateliers de formation se sont déroulés entre septembre 2022 et janvier 2023 et ont concerné une trentaine de participants⁴⁰.

La mobilisation des relais et des participants

Le déroulement des ateliers de formation dépendant d'une nouvelle phase de mobilisation de participants potentiels, le groupe RDS Phoenix a repris à son compte la méthode et les techniques mis en œuvre au départ du projet par la coordinatrice :

- L'identification de personnes dispositifs et d'institutions partenaires qui soutiennent leur démarche et/ou qui ont été interrogés lors de la phase d'analyse des besoins, pour qu'ils soient des « relais » vers des participants potentiels ;
- Un aller vers les personnes accompagnées dans ces dispositifs, pour leur présenter les ateliers et leur proposer de s'y inscrire ;
- L'anticipation des freins potentiels à leur participation : en questionnant leurs disponibilités, leurs moyens de se déplacer sur les différents lieux des ateliers, les difficultés et les craintes éventuelles des participants et des professionnels qui les accompagnent :

« Quand les résidents [ont] été sollicités pour les ateliers, et qu'il fallait s'inscrire, j'ai bien senti que les personnes qui nous invitaient étaient bien au fait des différents freins possibles »

Une professionnelle « relai » du comité de soutien

Dans ce contexte, il est apparu lors de cette évaluation que la mobilisation autour des ateliers du RDS Phoenix a été rendue possible par trois facteurs :

- **La fonction « relais »** des professionnels parties prenantes : *« d'avoir des relais aussi sur place qui connaissent assez bien, et carrément mieux que nous, les personnes et bien c'était aussi d'une grande aide »⁴¹.*
- **La « proximité »** avec les participants potentiels : *« le fait d'être centré aussi sur le groupe, sur les personnes, et d'être dans une forme de proximité avec les gens qui rend les choses possibles »⁴².*
- Aussi, **l'aspect « inédit »** de la proposition et du cadre proposé par des pairs :

« C'est des personnes accompagnées qui sont allées aussi questionner d'autres personnes accompagnées sur leurs besoins. Et selon les besoins, on propose des choses. »

La coordinatrice du projet

⁴⁰ Cf. Document du projet « Bilan intermédiaire » et « Tableau collectif inscription »

⁴¹ Propos de la coordinatrice du projet.

⁴² Propos d'un professionnel UCSD.

« La démarche me paraissait inhabituelle, mais j'étais enthousiaste à l'idée de rencontrer ces personnes qui avaient envie de rencontrer nos résidents, qui eux-mêmes avaient voilà un parcours de vie aussi pas simple, et qui avaient des compétences à partager. »

Une professionnelle « relai » du comité de soutien

La mobilisation s'est rapidement révélée comme un succès face à la multiplication des inscriptions aux ateliers. Une surprise pour les membres du groupe, et aussi un soulagement :

« J'ai trouvé ça enrichissant [...] que ça intéressait des gens en fait. Parce qu'au début, même moi je dis "ouais, ça va peut-être pas forcément intéresser des gens. Ou pas autant de monde quoi". Puis en fait vu le retour qu'on a eu, on s'est regardé on s'est dit "comment on va faire ? On n'a pas assez de places là ! ». [...] Même maintenant, on a encore des demandes, alors qu'on a plus d'ateliers, plus rien. ».

« Je me suis senti apaisé. Je me suis apaisé, et après j'ai suivi le mouv ». J'ai dit : "bon, bah, allez, c'est parti. On rentre dans le vif du sujet. Après la prépa, c'est l'heure de passer à l'action". ».

La réalisation des ateliers

Après la période d'inscriptions et une pause estivale, le groupe RDS Phoenix s'est engagé dans la réalisation des ateliers de formation. Pendant ces cinq mois, ses membres se sont essayés à plusieurs rôles et plusieurs postures : être « participant » sur un atelier et « formateur » sur un autre, être à la fois « professionnel » en posture d'encadrer l'organisation des sessions de formation et un « pair » pour les participants qu'ils accueillent.

« Il faut aller chercher les gens, les ramener aux endroits, préparer... c'est un budget et tout, préparer le café, les petits gâteaux, les viennoiseries, tout ça. Parce qu'on accueillait les gens quoi. »

Un membre du RDS Phoenix

« C'est génial, en plus, pouvoir partager notre expérience de savoir-faire avec des personnes qui en ont besoin. »

Un membre du RDS Phoenix

En addition des questionnaires de satisfaction qui ont été modélisés par les membres du RDS Phoenix et administrés aux participants à l'issue de chaque atelier, un autre questionnaire a été formalisé par l'équipe de l'évaluation pour approfondir les interrogations autour de leur participation, leur satisfaction, et pour en évaluer les effets⁴³. Dans l'ensemble, les acteurs impliqués dans ces ateliers⁴⁴ qui ont été interrogés via le questionnaire et les focus groups sont assez unanimes sur le succès de son déroulement et de sa dynamique : « c'est ce qu'on s'est dit, on a amené du bien-être aux gens »⁴⁵. Surtout, ils mettent rétrospectivement en avant l'intérêt majeur de ces actions de formation : la transmission mutuelle de savoirs, de compétences, au travers d'échanges sur ce qui peut constituer « des communs » : « c'est un enrichissement dans les deux sens »⁴⁶.

⁴³ Le compte-rendu des résultats du questionnaire « Atelier » est disponible en annexes.

⁴⁴ Des professionnels, des intervenants, des participants et les membres du groupe RDS Phoenix.

⁴⁵ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

⁴⁶ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

C. La dynamique institutionnelle et le comité de suivi

Tout projet s'implante dans un préexistant (ce qui peut définir en soi le terme « institution »), une entité déjà constituée. L'ancrage dans l'institution est même le gage d'une forme de réussite. Ici, le projet RDS Phoenix a été conçu à partir de l'expérience des professionnels, en lien avec le repérage fin des besoins des personnes accompagnées. Le projet est né de la reconnaissance de cette expérience et de la volonté de l'institution de lui donner corps, en trouvant les moyens de sa réalisation et en l'accompagnant dans sa mise en œuvre dans les faits.

Pour tous les protagonistes de ce projet interrogés, cette dynamique institutionnelle représente un moyen indispensable pour porter le projet dès sa première formulation. Ce soutien se joue dans la conception et la mise en œuvre du projet, mais aussi dans la volonté de décloisonner l'action et de lui donner les moyens d'irradier vers les autres services :

« Et une dynamique institutionnelle, pour la soutenir et que ce ne soit pas simplement... dépasser l'idée, enfin le... ce qui s'est passé là en fait c'est l'idée d'une personne, dans un service, donc ça cloisonne en fait assez rapidement. Et on se rend compte que, bah finalement, si l'idée elle n'est pas à la fois perçue, tenue, accompagnée, au-delà du service, ça peut vite... avancer beaucoup moins vite »

Un professionnel UCSD

Le projet RDS Phoenix s'est ainsi donné les moyens, dès sa conception, d'ancrer l'expérience, à la fois dans la dynamique institutionnelle, et à la fois au-delà, en s'accordant une instance regroupant des représentants d'un partenariat permettant le décloisonnement et l'ouverture. C'est ici la fonction du comité de soutien. Notons d'ailleurs que le choix de l'appellation n'est pas anodin : comité de soutien, et non par exemple comité de suivi, ce qui marque bien la volonté d'aide et d'appui.

À la lumière de l'analyse du recueil de données, il apparaît que ce comité de soutien qui s'est réuni à trois reprises pendant le projet a rempli en fait plusieurs fonctions :

- Une fonction de **témoin de la réalité** (« il dit "revenez sur Terre" »⁴⁷), en mettant en garde les membres du groupe sur les risques qu'ils pouvaient prendre ;
- Une fonction de **soutien** : « on ne peut qu'encourager, encourager et soutenir cette démarche-là, parce que ça peut pas se faire sans les personnes en fait, quelle que soit la forme que ça prend, enfin quels que soient les espaces en fait dans lesquels ça se passe, ça ne peut pas se faire sans les personnes. »⁴⁸. Qui se décline aussi par le **soutien administratif**.

⁴⁷ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

⁴⁸ Propos d'une professionnelle du comité de soutien.

- Une fonction **institutionnelle** : « Pourquoi faire de la place aux autres, aux personnes qu'on accompagne ? Bon voilà. Et donc ça doit faire partie d'une dynamique institutionnelle »⁴⁹.
- Une fonction **politique** : « Je pense que cette preuve il faut la faire tout le temps. Je voudrais que vous soyez une petite souris, pour vous emmener dans nos réunions d'élus, dans nos réunions de directeurs, pour que vous entendiez la façon dont ces gens parlent des personnes accompagnées, des personnes à reloger, des personnes en difficulté. Et là, vous penseriez comme moi qu'il faut pérenniser le projet et il faut encore faire la preuve tout le temps du bien-fondé des choses. Du fait que la personne elle-même, elle a des capacités et que en s'appuyant sur ses ressources on peut avancer »⁵⁰. « C'est aussi permettre aux institutions, aux élus, de voir aussi. Et de ne pas se borner à une certaine représentation qu'ils ont, qui est empreint d'une stigmatisation, de préjugés qui sont très forts, et du coup ce n'est que en développant le plus d'initiatives possibles en fait, de participation, de pair aidance, que les personnes elles pourront vraiment reprendre le pouvoir et vraiment avoir un poids. Enfin le poids qui est le leur, c'est-à-dire que participer en tant que citoyen de la société dans laquelle on vit »⁵¹.

Ceci étant, ces fonctions n'apparaissent que rétrospectivement au cours de l'évaluation. Il apparait qu'elles auraient pu être plus clairement déterminées par l'ensemble des parties impliquées en amont du projet, par exemple en balisant plus concrètement la façon de solliciter une aide extérieure pour la coordinatrice du projet : « ça n'a pas été formalisé comme tel, et que j'aurais pu aussi, moi, dire à un moment donné : "stop, arrêtez-vous. J'ai besoin de ça. Comment on fait ensemble ? Je me sens seule". Voilà, j'ai eu l'impression de le dire, mais bon je n'ai peut-être pas été assez claire aussi. ». C'est à l'issue de la rencontre de plusieurs obstacles non anticipés au départ, sur le plan logistique et organisationnel, que la coordinatrice du projet s'est par exemple plusieurs fois sentie en difficulté, et n'a pas su comment solliciter ses besoins, faute d'instances clairement déterminées et fléchées.

D. Les freins et leviers de la participation

Plusieurs freins à la participation au projet ont pu être identifiés à l'issue de cette évaluation. Une partie a pu être dépassée ou solutionnée pendant son déroulement ; d'autres non. Certains freins mentionnés par les acteurs du projet interrogés ont trait à des caractéristiques personnelles et à leurs situations. Parmi ceux-ci, on retrouve dans les discours de nombreuses références aux troubles psychiques, susceptibles d'empêcher partiellement ou totalement la participation au projet. L'un des membres du groupe explique par exemple comment son trouble pouvait freiner sa participation à une réunion du groupe de travail :

⁴⁹ Propos d'un professionnel UCSD.

⁵⁰ Propos d'une professionnelle du comité de soutien.

⁵¹ *Ibid.*

« “L’autre” je dirais, encore. Dans ma tête, on est plusieurs. C’était l’autre qui disait : “ben laisse tomber, de toute manière voilà, ça sert à rien, ça ramène à quoi ? Pour ce que t’es payé, pour le temps passé, souci, pour là”. Je ne sais pas, comme si ça n’avait pas d’utilité. Et puis en fait, justement, ce qui était bizarre c’est que quand je loupais, là par exemple c’est au matin que ça se passait, et puis après l’après-midi, je m’en voulais en fait : “Mais pourquoi j’ai pas été ?”. Parce que j’avais eu une idée en fait, après, par la suite. Je dis “merde, j’aurais pu leur apporter ça comme idée, je voulais leur dire ça, ça, ça”. Et comme j’ai pas été... Et puis une fois que l’heure elle est passée c’est fini quoi ».

Un membre du RDS Phoenix

Néanmoins, au travers de son récit, il en ressort que le travail de fond autour du projet et la perspective de pouvoir y contribuer viennent aussi contrebalancer le frein initial : la maladie peut empêcher la participation, mais elle n’entame pas pour autant sa motivation.

D’autres freins à la participation ont aussi pu être relevés : la fatigue, le sentiment de vulnérabilité, la COVID 19 et ses répercussions (la distanciation physique ou l’obligation du pass sanitaire), la météo, mais aussi les habitudes de vie, comme de ne pas arriver à découcher de chez soi pour participer à des événements ou des formations dans d’autres villes, sur plusieurs jours : « C’est difficile de laisser mon appartement et partir. Peut-être parce que je suis restée trop longtemps dehors »⁵².

Parmi les freins « de situation », on note également une difficulté majeure au démarrage du projet qui a concerné la majorité des membres du groupe RDS Phoenix : l’initiation de la mobilisation dans ses premiers instants, alors que les activités du projet viennent bousculer leurs modes de vie habituels, et un cadre d’action qui n’est pas toujours aussi balisé.

Après, vous savez, on a des parcours qui sont difficiles, au sens où certains, ça fait je sais pas combien de temps qu’ils n’ont pas fait d’activité. On est plus ou moins dans une espèce de routine, on a plus ou moins la maîtrise de notre temps. Plus que du temps libre. C’est très, très, très difficile quand on est ancré dans ce genre de système depuis longtemps, de rentrer dans la vie active et faire certaines choses. C’est pas évident, croyez-moi. Quand vous êtes habitués à vous lever à l’heure que vous voulez, à disposer de votre temps comme vous voulez, c’est très difficile d’avoir un cadre. ».

Un membre du RDS Phoenix

Paradoxalement, le fait de venir bousculer ce cadre avec des activités inédites et qui ont du sens pour eux s’est aussi constitué comme un levier pour certains membres du groupe. En ce qui concerne les autres leviers à la participation, plusieurs facteurs peuvent être identifiés. Tout d’abord, sur un plan matériel, ce sont les facteurs qui ont pu contrer les empêchements à la mobilité, comme le fait que la coordinatrice aille chercher certains participants en voiture, ou encore le fait de pouvoir organiser des réunions en visioconférences. C’est ici qu’intervient le rôle de « facilitateur » de la coordination, qui se traduit par l’écoute des difficultés concrètes, parfois techniques, qui peuvent potentiellement entraver la participation à une réunion, une intervention, un atelier, voire à tout le projet si ce n’est pas solutionné. Au lancement du projet, après avoir réalisé l’importance ce levier pour mobiliser efficacement le groupe, la

⁵² Propos d’un membre du RDS Phoenix.

coordinatrice a dû mobiliser sa voiture personnelle à défaut de pouvoir solliciter un appui logistique extérieur. L'importance du levier de la mobilité a pris tout son sens lors de l'évaluation du projet, lorsque dans les discours de tous les membres du groupe, cette voiture apparaissait comme un membre à part entière, une alliée.

En parallèle, la rémunération s'est aussi avérée un élément qui est venu conforter la motivation⁵³. On notera également l'ouverture aux autres, la co-construction et l'effet de groupe :

« Cet effet de collectif et de voir qu'en fait [...] là-dedans il y avait un but, il y avait un but. Et que, ben que je faisais partie intègre du groupe quoi. Et qu'on avait besoin de moi. Pas... pas comme si j'étais là et puis que j'avais amené une pierre à l'édifice, puis après on aurait dit "bon ben c'est bon, toi t'a mis ta pierre, maintenant...". Que là, non, en fait on disait "ben viens, faut mettre encore une pierre là", tu vois ? Ça ne s'arrête jamais en fait ».

Un membre du RDS Phoenix

⁵³ Nous y reviendrons dans la partie suivante de ce rapport.

PARTIE III – Les effets du projet

A. Un statut, un rôle et une posture

Le statut de « salarié »

Le projet, dès son intention, portait une réflexion quant au statut de ses participants, qui s'est traduit concrètement par leur rémunération. Partant du principe que la coordinatrice du projet était rémunérée dans ce cadre, et en cohérence avec le postulat de départ qui est de co-réaliser « ensemble » la formation, le projet a prévu jusque dans son budget l'indemnisation de tous les membres du groupe pour reconnaître à l'équilibre l'application de leur expertise, et le temps consacré à la réalisation de leur objectif commun. Le statut de salarié permet ainsi « *d'être reconnu aussi dans cette expertise, cette réflexion* »⁵⁴. On note ici un passage statutaire, de « locataire » ou « personne accompagnée » vers « salarié » qui n'est pas qu'un glissement sémantique, dans la mesure où ce nouveau statut implique de nouvelles missions, des responsabilités par rapport à l'employeur et à ses collègues, mais aussi l'ouverture de nouveaux droits sociaux, et une contrepartie économique.

C'est d'abord **une reconnaissance symbolique des apports de la participation** des membres du groupe, alors que nombre de personnes accompagnées et d'intervenants pairs engagés dans des projets de participation ou des formations le font encore de façon bénévole. Dans le cas du projet mené par le RDS Phoenix, ses bénéficiaires participent au développement des dispositifs et des organisations impliquées (UCSD, l'abej SOLIDARITE, WFX) et à la réflexion globale sur les pratiques professionnelles et l'intervention en formation. Indirectement, il bénéficie aussi aux professionnels qui suivent ou suivront ces formations⁵⁵. Ils ne visent pas uniquement le développement de compétence de personnes accompagnées, mais mobilisent aussi leur expertise pour réaliser cette mission et produire de nouveaux savoirs.

« On vient aussi les chercher sur une expertise. Comme moi, on vient me chercher là du coup sur mon savoir, je ne sais pas comment on peut le dire, mais voilà, et du coup je suis payé pour ça. »

La coordinatrice du projet

Si certains affirment qu'ils auraient participé au projet même sans rémunération, l'un d'entre eux précise qu'il l'aurait fait « *mais pas tout le temps* ». L'activité salariée ne prend ainsi pas le même sens que l'activité bénévole, elle est rendue prioritaire au regard de ses avantages (la reconnaissance, la rémunération) et au sentiment de responsabilité qu'elle induit. De fait, selon l'échelle des priorités de chacun, la même activité proposée de manière non rémunérée pourrait être vite abandonnée au profit d'une autre activité non rémunérée qui semblerait plus attractive (un autre projet, une formation professionnelle), ou pour une activité salariée. Le statut de salarié devient alors un véritable levier pour la mobilisation : en plus d'être **une reconnaissance économique** du temps, des compétences et des savoirs mobilisés au

⁵⁴ Propos de la coordinatrice du projet.

⁵⁵ Cf. Fiche Projet ARS, p.6 : « les professionnels qui recevront l'intervention des locataires ou personnes accompagnées "formées" bénéficieront eux aussi de l'impact de ce travail. »

service du projet, au même titre que les professionnels, c'est aussi **une reconnaissance sociale**, qui suggère une forme de respect dans certaines représentations.

« [...] On a su qu'on serait rémunéré à chaque fois qu'on viendrait aux réunions. Donc c'était déjà une chose que... qui allait dans les plus, dans les bénéfiques quoi. Si tu sais que tu vas quelque part, tu es payé, si tu n'y vas pas, tu n'es pas payé. T'a besoin d'argent, ben tu te bouges ».

Un membre du RDS Phoenix

« Quand on est bénévoles, souvent, on a tendance à dire que les salariés ils vous passent dessus, et ils ne vous demandent même pas votre avis en fait. Vous les suivez les yeux fermés. Alors que là, être salarié c'est "vous avez votre mot à dire" ».

Un membre du RDS Phoenix

Ceci étant, la rémunération trouve aussi ses limites comme levier à la participation. Il faut en effet que les participants y trouvent aussi du sens pour eux de manière concomitante, pour que la mobilisation puisse persister dans le temps :

« L'aspect pécunier, je pense que ça a joué beaucoup. Ça ne prenait pas beaucoup de mon temps, et puis c'était payé, donc bon. Voilà. S'il n'y avait pas eu ça, je pense que je n'y serais pas allé. »

Un ancien membre du RDS Phoenix, qui a quitté le projet durant son lancement.

« En fait, le but du jeu pour moi, c'était aussi apprendre [...] à acquérir du savoir, des compétences et améliorer mes capacités actuelles. »

Un membre du RDS Phoenix

Les effets sur le plan social sont pluriels. D'une part, de manière extrêmement concrète, le fait d'être salarié implique pour les membres du RDS Phoenix la signature de contrats avec une agence de travail intérimaire, la gestion de ses bulletins de paie, l'usage d'un coffre-fort numérique, le dépôt de ses salaires sur un compte dédié, en ouvrir un le cas échéant. Des pratiques qui viennent directement répondre à un objectif spécifique du projet⁵⁶ : « ré expérimenter l'engagement, l'implication, les droits et devoirs d'une mission salariée ». Le statut vise à les préparer à de nouvelles expériences de salariat, donne le temps d'assoir des habitudes, et contribue à améliorer la stabilité économique des participants (sans pour autant toujours l'atteindre). Ainsi, la matérialité du statut prend corps par l'expérience d'un vécu du salariat et des pratiques salariées. Une professionnelle du comité de soutien s'est par exemple souvenue d'avoir entendu un membre du groupe dire qu'il « *allait au RDS comme il allait au bureau* ». D'autre part, le statut vient donc aussi normaliser une position sociale : « *on est salarié (...), ça fait un peu comme monsieur et madame tout le monde* »⁵⁷. Il détermine « *un titre et une protection, un genre de bouclier* »⁵⁸ qui participe à un phénomène de dé-marginalisation au travers d'un statut moins stigmatisant, plus « protecteur » au sens où il

⁵⁶ Cet objectif ainsi formulé figure sur la Fiche Projet ARS.

⁵⁷ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

⁵⁸ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

véhicule d'autres représentations. Les membres du groupe RDS Phoenix, qui ont à la fois l'expérience de la vie à la rue et celle des troubles psychiques, sont à même d'identifier les représentations négatives et caricaturales qui ont cours dans la société sur les questions de santé mentale, de sans-abrisme, et à propos des personnes qui vivent ces situations. Le statut « salarié » apporte donc une reconnaissance à la fois symbolique et matérielle, qui participe à l'évolution des représentations qu'ils se font d'eux-mêmes et de leurs potentiels professionnels. Pour l'un des membres du groupe « *[ils] devenaient un statut* » : une expression choisie qui exprime toute sa portée sur le rapport à soi, à son identité.

Le rôle de « collègue »

Le terme « collègues » a plusieurs fois été utilisé au cours des temps de recueil de données par les différents acteurs du projet qui ont été interrogés. Il est volontiers repris par les membres du RDS qui se voient comme des collègues⁵⁹ dans la mesure où ils évoluent au sein d'« *une équipe de salariés* ». Un rôle qui a favorisé la dynamique de groupe, le sentiment d'appartenance à une équipe, les conditions de la co-construction, les rapports de pouvoir entre les membres du groupe, mais aussi avec les professionnels parties prenantes du projet.

« C'est des personnes qu'on a beaucoup accompagnées pendant des années. Et de se dire qu'elles changent de place, de posture, qu'elles ne sont plus des locataires, juste des locataires qu'on accompagne et qu'on doit, voilà, soutenir. Des fois ça peut être très lourd. Ben là, voilà c'est eux qui viennent nous donner une information, c'est eux qui nous proposent autre chose, c'est eux qui sont dans la proposition de participer à des ateliers, à des choses qu'ils mettent en place, qu'ils créent. Et ouais, ce côté où on ne sait plus : c'est des locataires, c'est des collègues ? Voilà, il y a des barrières qui sautent. »

Une professionnelle UCSD

Pour les membres du groupe initialement « locataires » dans le dispositif UCSD, et les professionnels qui ont participé à leur accompagnement, le fait de se considérer mutuellement comme des « collègues » participe à changer le regard de chacun sur soi et sur l'autre. Cela transforme les représentations, par la démonstration du fait que les rôles ne sont en fait pas aussi figés que les uns et les autres l'imaginaient, tout comme les potentielles trajectoires professionnelles. Un phénomène qui ouvre les horizons du possible autant pour les membres du groupe que pour les professionnels qui les soutiennent.

« Dépasser aussi la représentation [que les professionnels] ont des personnes accompagnées. De qui ils sont, de leurs parcours, de... enfin de qu'est-ce qu'ils sont en capacité de faire, de porter. Tant dans le message d'espoir que dans les compétences en fait à mettre en avant quoi. »

Une professionnelle du comité de soutien

⁵⁹ Ils l'exprimaient déjà comme tel dans leur charte rédigée au démarrage du projet.

L'évolution vers une posture de « professionnel »

Enfin, l'expérience de participation au projet a également généré des effets sur l'évolution de la posture des membres du groupe RDS Phoenix, car c'est « *une équipe de formateurs, aussi* »⁶⁰. Dans ce projet, cette nouvelle posture est une évidence pour une partie d'entre eux : « *on passait de locataire à professionnel quoi. (...) on passait une barrière.* ». Dans un sens premier, la posture est une attitude, une façon de se tenir. Elle se déploie en lien avec la situation dans laquelle s'opère cette attitude. Ainsi, elle est aussi l'expression d'un code social, car elle suppose l'adéquation de l'attitude à la situation. La posture engage l'image qu'une personne a de soi, sa façon d'occuper une position. En cela, elle est aussi un message envoyé aux autres.

« Et puis pour réduire aussi ce fossé entre, encore une fois, les différents mondes en fait. Il y en a plein qui se considèrent dans... il y a un "monde extérieur", en fait. Alors que c'est leur monde aussi. »

La coordinatrice du projet

Le fait d'être reçus et d'avoir pris place dans une réunion d'équipe au siège de l'association a marqué cette évolution, tout comme le fait d'avoir été en position de créer et de proposer des outils comme la grille d'entretien, ou des activités avec les ateliers.

« Après, quand on dit qu'on est salarié, du coup il y a un autre mot qui se rajoute avec le salarié, c'est qu'on est "pro". (...) On était une équipe et on devait faire nos missions, accomplir nos missions, ce qui veut dire l'accueil, participer aux ateliers, faire que le l'intervenant ne manque de rien. Voilà, et ça, c'est, c'est pas mal d'être professionnel, surtout dans un... comment dire ? Dans un contexte que j'aime bien en fait. Mais voilà en fait, t'es professionnel donc un savoir-faire, et du coup, nous aussi, on se formait par rapport à ça. Alors je ne sais pas si on pouvait dire qu'on était "semi-professionnels", ou pas, mais voilà, dans l'ensemble, on était professionnels pour accompagner les gens dans des ateliers, et les encadrer. [...] Voilà, de faire attention aux autres, ouais, c'est plutôt cool. J'aime bien. »

Un membre du RDS Phoenix

Les enjeux autour de la posture se déterminent clairement pour deux participants autour de la notion de formateur. L'un se sent « *plutôt "stagiaire formateur" j'ai envie de te dire. Parce qu'en fait, le RDS ça m'a vraiment appris à revoir ma posture (...). Parce que, en tant que personne qui veut former, j'ai quand même des exigences par rapport à moi, mes capacités, mes compétences. Donc, je sais où j'en suis et j'ai quand même des exigences assez fortes, pour être sûr de pouvoir bien me faire comprendre* ». Selon lui, c'est l'obtention d'un diplôme qui lui permettra de se tenir reconnu comme formateur : « *"semi-formateur" ouais, "demi-formateur", "formateur occasionnel", comme on dit. Mais "formateur", vraiment, qui forme tout le temps et tout, pas encore. Mais pourquoi pas ?* ». Pour un autre membre du groupe : « *je suis formateur, mais je me vois pas comme formateur, tu vois ? [...] J'ai apporté une pierre, ou j'espère apporter une pierre à l'édifice, mais après que c'est fini, c'est tout, je retourne chez moi, je suis encore moi quoi. C'est... je ne me donne pas d'étiquette quoi* ».

⁶⁰ Propos d'un membre du RDS Phoenix.

Le changement de rôle et de posture des membres du groupe est l'occasion de démontrer une identité composite, et en constante évolution : « Ça dépend de qui j'ai en face de moi, et du contexte aussi, tu vois ? La dernière fois, je me suis présenté, je leur ai dit que j'étais membre... bah personne accompagnée du chez soi d'abord, un locataire du chez soi d'abord, salarié du RDS Phoenix, co-formateur de la formation atelier [...], et j'ai dit que j'étais aussi formateur occasionnel ». Un phénomène qui vient enrichir les représentations qu'ils se font d'eux-mêmes, et par extension, vient aussi bousculer celles des professionnels engagés autour du projet.

Sur le plan des perspectives professionnelles des membres du groupe, cette évolution vers la posture de « professionnel » favorise les projections et la réinsertion sur le marché de l'emploi, ici soit dans le champ de la formation, soit dans le champ du travail social :

« Moi, maintenant, j'ai un contrat d'un an en CD en médiateur pair. C'est un truc, y a de ça un an, j'imaginais même pas que j'aurais fait ça quoi. [...] Moi, c'est ça que je voulais faire, dans les maraudes, apporter, apporter... apporter pour les autres. »

Un membre du RDS Phoenix

« Maintenant que je suis posé, je me concentre sur comment je peux faire pour transmettre mon savoir à des personnes qui en ont besoin. Mais déjà, rien que de savoir que, dans la rue là, il y a quelques mois, j'ai pu identifier comme quoi j'avais déjà l'intention d'aider ces gens-là à pouvoir s'en sortir, je me dis : "bon bah, y a qu'un métier qui peut faire ça, c'est assistant social, éducateur ou éducateur spé, même moniteur éducateur". »

Un membre du RDS Phoenix

B. Le rétablissement et le développement du pouvoir d'agir

Une démarche qui participe au processus de rétablissement

La littérature scientifique à propos du rétablissement (*recovery*) nous apprend que cette notion correspond à un mode de dégageant ou de sortie de la maladie mentale, du moins du statut de « malade », identité de laquelle la personne est parvenue de se dégager (Pachoud, 2018). Elle n'équivaut pas à une guérison ni à une rémission. Elle renvoie au devenir de la personne, sans pour autant que la maladie ait disparu. La personne recouvre une vie active et sociale, se stabilise dans une vie relativement active et autonome comportant des liens sociaux, voire un travail. La notion de rétablissement renvoie à celle de bien-être et à la reconnaissance de ses limites, mais aussi de ses capacités. Elle s'intrique dans une dimension éthique, autour du réengagement dans une vie active et autour de l'autodétermination, sans pour autant être normative. En effet, la perspective du rétablissement est de favoriser la restauration d'un contrôle des personnes sur leur vie ; y sont donc liées les notions de pouvoir de choisir, de décider et d'agir ; c'est la revendication d'*empowerment*, de restauration d'un pouvoir d'agir, ce qui amène une reconsidération des rapports de pouvoir, inaugurant un véritable tournant paradigmatique en santé mentale, invitant à une profonde transformation des pratiques et de l'organisation des services.

Le programme français « Un chez soi d'abord » s'appuie, concernant les pratiques d'accompagnement, sur le principe de rétablissement (Estecahandy, Revue, Sénat et Billard,

2015). Ici, on insiste sur la référence aux expériences vécues, avec le renforcement des capacités de la personne, la reconnaissance des acquis de l'expérience et des savoirs expérientiels (*empowerment*). Le rétablissement part de l'expérience des personnes (pas de rétablissement possible quand on est conduit à penser que les autres — famille, amis, professionnels — sont les experts de ce qu'on vit et les seuls à avoir un pouvoir). L'entraide mutuelle en constitue un axe fondamental. Le rétablissement participe ainsi au recouvrement du sentiment de citoyenneté. Dans les faits, les principes du rétablissement sont inscrits dans la logique du Chez soi d'Abord. Et donc logiquement, ils se retrouvent dans les **discours institutionnels** portés notamment par les membres du comité de soutien, à l'égard du projet RDS Phoenix : « *oui, ça allait dans la logique d'aller approfondir ce que c'est le rétablissement, et que les locataires s'en imprègnent vraiment directement et s'outillent eux-mêmes* »⁶¹. « *Et le soutien s'est organisé parce qu'on active pour nous-même les principes du rétablissement, dans notre fonctionnement et dans le regard qu'on a les uns sur les autres dans les équipes* »⁶².

Le principe de non-jugement, établi dans la charte corédigée en amont du projet, vient étayer la possibilité du rétablissement :

« C'est cette notion de non-jugement a priori qui est un vrai message aussi dans l'implication des équipes de demain en fait. Et que ben OK, partir du principe que ouais c'est possible que les gens soient en difficulté parce qu'il pleut, c'est possible que les gens soient aussi en difficulté parce qu'il fait trop beau, c'est aussi... ben du coup qu'est-ce qu'on met en place en fait ? C'est ça notre boulot, c'est d'être dans le soutien, voilà. Et un des premiers principes du rétablissement c'est ça, et le soutien ne vient pas sans non-jugement. »

Un professionnel UCSD

Les effets sur le rétablissement sont perçus comme notables par la coordinatrice du projet : « *J'en suis persuadée, parce que quand on voit le chemin parcouru juste sur la posture d'être face à l'autre, je pense qu'il y a eu un développement de compétences. Il y a eu une reconnaissance à travailler sur la déstigmatisation. Ça... ils ont fait des choix. Il y a eu un bien-être aussi, puisqu'ils sont encore là. Et, oui, je pense que ça a été... Et puis, c'est lié quand même à l'emploi au final. Même si ce n'est pas un CDD ou un CDI avec un certain nombre d'heures établies, ils sont quand même... Ils reçoivent une fiche de paie, et l'emploi, malgré tout, c'est un vecteur de leur rétablissement, c'est un axe aussi énorme. Là, aujourd'hui dans nos sociétés, c'est une reconnaissance, donc, du coup, le logement, l'emploi, c'est très lié et très acteur du rétablissement ».*

Les principaux acteurs du projet RDS Phoenix au regard du rétablissement, les locataires, témoignent des effets de la participation au projet RDS Phoenix sur leur propre parcours. Mais avant de les envisager, il est intéressant d'écouter la façon dont ils parlent du rétablissement : « *c'est pas la guérison, c'est un bien-être. Voilà, c'est le bien-être. Le bien-être, ça va être : est-ce que tu penses encore à ta schizophrénie ou à ce qui te freine ? Comment tu te sens dans ta peau ? Est-ce que t'as encore des choses qui arrivent, un mal être ou quoi ? Qu'est-ce qui fait que tu penses plus à ta maladie ? Et si on pose ces questions-là, ben en fait, le rétablissement pour moi, c'est tout ça. Donc, le RDS Phoenix a pu faire que mon*

⁶¹ Propos d'une professionnelle UCSD.

⁶² Propos d'un professionnel UCSD.

rétablissement se passe bien. Voilà, puisque j'ai pas eu de choses négatives par rapport à ma maladie qui se sont redéclenchées. Voilà, en gros, c'est ça. ». Pour un autre, le rétablissement permet de relativiser la maladie : *« J'voudrais bien faire passer le message, pour leur donner espoir et leur donner envie de vivre, quelque chose de nouveau dans leur vie. Et, laisser la maladie de côté. Parce que une maladie, c'est qu'une maladie. C'est comme si que tu avais une rage de dents, elle se calme. Ben c'est pareil la schizophrénie. Tu prends le traitement, t'es calmé. Tu prends pas de traitement, la case départ. Voilà, c'est comme ça »*.

Certains assimilent cet effet à une protection : *« RDS Phoenix il m'a bien... il m'a bien marqué. Et oui, ça a fait pas mal de choses dans ma vie. Oui, ça a complètement changé ma vie et dans le rétablissement, ça a très, très bien, comment dire ? Ouais ça... c'est un peu comme un bouclier au niveau de la maladie »*. D'autres perçoivent au travers du projet RDS Phoenix de l'envie et des raisons de se motiver : *« Je me suis rétablie avec la force intérieure, j'ai... Je me suis dit, si je veux vivre longtemps, il faut que je prends le dessus de la maladie. Et j'ai réussi. Même si j'ai encore le tic de dormir tôt la journée, mais je résiste toute la journée pour dire "voilà, je suis comme tout le monde". Mais le projet, ça m'a pas rétablie, ça m'a donné envie. Envie, ça m'a donné le punch, ça m'a donné... la niaque. Ça m'a donné envie de faire autre chose. [...] ça m'a donné envie de me rétablir, mais le rétablissement je l'avais déjà. En moi-même. [...] La maladie ça... c'est en moi. Je sais que j'suis malade, mais j'peux... J'peux en guérir, d'un seul coup, comme je peux retomber plus malade. Donc non, le projet il m'a donné envie. Il m'a donné envie. Le rétablissement, je l'ai en moi-même. C'est quelque chose qui fait partie de ma vie »*.

La maladie reste une réalité, mais elle n'est plus vécue comme un empêchement : *« On se soigne et tout, mais la maladie est présente quand même, reste présente, donc y a des moments, y a des personnes, la maladie est plus forte à ce moment-là, donc la personne ne peut pas être présente. Donc voilà, mais c'est rien »*. Ce mouvement entraîne un dépassement de soi : *« On avait passé un échelon quoi. On nous apprenait à se former et à former. Et à informer aussi. Donc c'est un gros machin, c'est un gros machin. Quand je pense que je dois retourner à l'ISL là, je ne sais plus quand là, et que, en septembre, je dois animer ! »*.

Le développement du pouvoir d'agir en filigrane des objectifs et de la méthode

La notion de « pouvoir d'agir » se présente d'abord comme la traduction du concept américain d'*empowerment*. Ce concept « articule deux dimensions, celle du pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder. Il peut désigner autant un état (être *empowered*) qu'un processus. Cet état et ce processus peuvent être à la fois individuels, collectifs et sociaux ou politiques » (Bacqué, Biewener 2013). C'est à la fois le fait d'avoir du pouvoir, et le processus qui permet d'y accéder. Ensuite, la notion de « pouvoir d'agir » s'est précisée dans la littérature scientifique francophone pour désigner « la possibilité de mener à terme un changement souhaité et défini par la personne concernée et ne doit pas être confondue avec l'exercice d'un pouvoir "sur autrui" » (Vallerie, Le Bossé, 2006). Ces deux acceptions du pouvoir d'agir lient la notion à celle de la participation, qui vise quant à elle « à donner un pouvoir à des personnes ou des groupes qui en sont écartés et à leur permettre l'accès à une citoyenneté pleine et entière » (Deverchère, 2017). La participation « vise une transformation du rapport aux personnes, car elle leur permet de s'exprimer, de faire valoir leur expertise et leur reconnaît ainsi une capacité à agir » (Deverchère, 2017).

Ceci étant posé, et au regard de cette évaluation, il apparaît que le projet du groupe RDS Phoenix s'inscrit bien dans les enjeux de la participation et du développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées ou concernées par des situations problématiques, tant par ses objectifs que par sa méthodologie d'action. La mise en œuvre de ses principes d'action, en particulier ceux de « la page blanche » et de l'horizontalité, et l'objectif du développement des compétences, suggèrent un objectif implicite qui n'a pas initialement été formulé comme tel : le développement du pouvoir d'agir des membres du groupe. La posture de la coordination tout au long du projet en témoigne, notamment sur la capacité à lâcher-prise et à prendre les risques nécessaires pour rendre la participation effective, « pour laisser la place à ceux qui sont accompagnés » (CSTS, 2015). Cela passe aussi par la reconnaissance des savoirs et de l'expertise des membres du groupe RDS Phoenix, et celle de leurs réussites tout au long du projet.

« On aurait pu les envoyer dans un centre de formation, mais finalement ça n'était pas l'idée. C'était de pouvoir apprendre avec eux comment on s'outille, et qu'ils cherchent eux-mêmes finalement ce qu'ils avaient besoin pour apprendre à monter en compétence sur le plaidoyer qu'ils pouvaient faire sur leurs parcours de vie ».

Une professionnelle UCSD

« S'entendre dire par [la coordinatrice nationale d'UCSD] qui est quand même la tête, la grande tête du Chez Soi d'Abord : "ouais, j'y croyais pas quand vous avez commencé. Vous m'avez super bien bluffé à quatre". C'est une sacrée récompense quand même ! [...] C'était pendant les intersites. Elle nous a dit ça, et elle l'a dit devant tout le monde ! ».

Un membre du RDS Phoenix

De cette façon, le développement de leur pouvoir d'agir est rendu possible parce que les conditions de sa mise en place sont postulées dès le départ du projet : « en étant désignée comme experte de sa situation, la personne accompagnée obtient ainsi plus de confiance et d'énergie afin de franchir les obstacles qu'elle rencontre et de se remettre en mouvement grâce à la réussite de ses propres actions. » (Deverchère, 2017).

« Avant, au début, je disais "ouais, on est des personnes accompagnées", parce qu'au début on était timides. Tu vois ? Moi je vois ça comme de la timidité. En fait, on a vaincu cette timidité-là. Parce que maintenant on va vers l'autre, quand avant, on n'allait pas vers l'autre. On tendait pas la main ou, on allait pas... on écoutait justement, on était plus sur l'écoute qu'autre chose, que d'agir. Que là, maintenant, on fait plus les deux maintenant : on écoute et on agit ».

Un membre du RDS Phoenix

Par ailleurs, la participation dans ce projet n'est d'ailleurs pas vue comme une finalité, mais comme un moyen, ce qui « permet de passer d'une dimension individuelle et instrumentale de la participation à une dimension collective et inclusive » (Deverchère, 2017). En effet, comme le soulignait Y. Le Bossé⁶³ : « ce n'est pas l'activité en elle-même qui est garante du

⁶³ Cité dans Deverchère, 2017.

développement du pouvoir d'agir, c'est la façon dont elle est faite qui contribue ou ne contribue pas à permettre aux personnes d'avoir du contrôle sur ce qui est important pour elles ».

Ainsi, avec du recul sur la démarche engagée dans le projet, l'ensemble des parties prenantes du projet ont pu faire un constat partagé de ses effets sur les membres du groupe RDS Phoenix, notamment qualifiés de « prise de pouvoir sur la vie ». Les paramètres de cette évaluation rétrospective ne permettent pas de mesurer de façon statistique le développement du pouvoir d'agir de chaque participant au projet⁶⁴, par exemple en ayant recours à des mesures « pré-post » en amont et en aval des actions de formation (par le biais de questionnaires autoévaluatifs réguliers), mais cette expérimentation montre pour autant ses effets au travers des discours de toutes les parties interrogées, en particulier ceux des membres du groupe, les principaux concernés. Pour ces derniers, le développement de leur pouvoir d'agir s'est traduit par le développement de compétences et de savoirs concrets, qu'ils ont eu à cœur de restituer au cours des entretiens lors de la phase l'évaluation.

« Au début je parlais jamais [...]. J'étais là, mais je parlais pas. Donc c'est pour ça qu'au début, voilà, j'osais pas prendre la parole. J'avais des idées, mais j'osais pas les dire non plus. [...] À force de me dire "vas y vas y" ben "pan" l'abcès s'est claqué et blablablalbla. J'ai commencé à tchatcher, jusqu'à temps de pouvoir plus m'arrêter ».

Un membre du RDS Phoenix

« J'avais dit [aux professionnels du Chez Soi] : "tu verras, dans quelques années, je reviendrai aux intersites et c'est moi qui formerai les gens. ». Et à Dijon, l'année dernière aux intersites, eh ben, c'est ce qui s'est passé. Donc, j'ai pu réaliser un de mes objectifs et un de mes rêves en plus ».

Un membre du RDS Phoenix

L'expérience de participation au RDS Phoenix est venue alimenter des compétences psychosociales, en termes de valorisation de soi, confiance en soi, socialisation et ouverture vers l'extérieur. Elle a permis de développer des compétences techniques, mais aussi de participer à la définition d'un projet personnel. Les compétences psychosociales nécessitent pour se développer d'une véritable « mise en pratique » : « il s'agit de s'inscrire dans un processus d'empowerment, indispensable pour ancrer les CPS dans la quotidienneté de la vie. Si ce dernier objectif n'est pas privilégié, le concept en sera resté au niveau de la théorie, de l'intervention fugace, des mots » (Luis & Lamboy, 2015).

Les compétences psychosociales (CPS) sont définies par l'Organisation Mondiale de la Santé (1993) comme étant : « la capacité d'une personne à maintenir un état de bien-être subjectif lui permettant de répondre de façon positive et efficace aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne ». Plus précisément, elles sont aujourd'hui définies et déclinées comme étant des compétences à la fois sociales, cognitives et émotionnelles (Luis & Lamboy, 2015) :

⁶⁴ La présente évaluation n'en avait pas la vocation : elle rend compte du déroulement du projet et de ses effets, au regard des questions que se posaient le groupe et les parties prenantes. La mesure statistique de l'empowerment ou du développement du pouvoir d'agir des participants peut être envisagée dans le cas d'une évaluation ou d'une recherche-action qui aurait cours tout au long du déroulement du projet, ou a minima en amont et en aval de sa mise en œuvre.

Compétences sociales : « les compétences de communication verbale et non verbale, écoute active, expression des émotions, capacité à donner et recevoir des remontées d'information et des réactions (feedback); les capacités de résistance et de négociation, gestion des conflits, capacité d'affirmation, résistance à la pression d'autrui; l'empathie, c'est-à-dire la capacité à écouter et comprendre les besoins et le point de vue d'autrui et à exprimer cette compréhension; les compétences de coopération et de collaboration en groupe; les compétences de plaider ("advocacy") qui s'appuient sur les compétences de persuasion et d'influence. »

Compétences cognitives : « les compétences de prise de décision et de résolution de problème; la pensée critique et l'auto-évaluation qui impliquent de pouvoir analyser l'influence des médias et des pairs, d'avoir conscience des valeurs, attitudes, normes, croyances et facteurs qui nous affectent, de pouvoir identifier les (sources d') informations pertinentes. »

Compétences émotionnelles : « les compétences de régulation émotionnelle, gestion de la colère et de l'anxiété, capacité à faire face à la perte, à l'abus et aux traumatismes; les compétences de gestion du stress qui impliquent la gestion du temps, la pensée positive et la maîtrise des techniques de relaxation; les compétences favorisant la confiance et l'estime de soi, l'auto-évaluation et l'auto-régulation. »

En ce sens, il apparaît que le projet a bien eu des effets sur les compétences psychosociales des membres du groupe RDS Phoenix⁶⁵, dans la mesure où les actions menées pendant son déroulement visaient de façon explicite ou implicite leur développement. De la même façon, les obstacles et les réussites rencontrés sur le chemin de la méthodologie de projet ont été à chaque fois l'occasion d'en tirer une leçon, pour soi ou pour le collectif, de produire de nouveaux savoirs. Reste entendu que l'identification et la mesure exacte de ces compétences et de ses savoirs dépend des personnes engagées dans le groupe, de leurs compétences et de leurs objectifs propres au début du projet.

Pour conclure, il apparaît que le projet RDS Phoenix a induit des changements sur les pratiques professionnelles, qui vont au-delà du décloisonnement initié entre les services et les organisations partenaires pour la mise en œuvre des ateliers. En illustrant « *le développement du pouvoir d'agir en action* », selon les termes utilisés par une professionnelle UCSD, ce projet et ses effets sont venus surprendre ses parties prenantes :

« J'étais émerveillée de ce qui se jouait devant moi, parce que je voyais des personnes qui... ben qui étaient vraiment actrices ».

Une professionnelle du comité de soutien

« Je trouve que ça apporte beaucoup d'humilité et... à la fois, il y a un intérêt du coup renouvelé du travail, de l'engagement, de la motivation... du coup, au travail d'accompagnement fait de façon différente. Et c'est comme si en même temps, il y avait une redécouverte de l'efficacité des choses bien faites, où chacun est acteur et en responsabilité de choisir. [...] Dans l'idée de laisser la personne cheminer, il faut laisser la place, laisser le temps, laisser la personne faire ses propres choix ».

Une professionnelle du comité de soutien

⁶⁵ En incluant la coordinatrice du projet.

« Ce que nous a permis en fait cette expérience-là, c'est de se dire : « en tout cas c'est possible ».

Un professionnel UCSD

Ils viennent également bousculer les représentations et les pratiques professionnelles autour du développement du pouvoir d'agir en insistant sur l'importance de la flexibilité du cadre de la participation. La coordinatrice insiste beaucoup sur cet aspect : *« le pouvoir d'agir pour moi c'est super, mais ça s'accompagne. Et je pense que ça s'accompagne vraiment dans de la dentelle, dans... Enfin, il y a vraiment un truc comme ça de choper aussi quand les gens sont en énergie haute. C'est pouvoir y aller, mais des fois il y a une énergie basse et du coup voilà, il faut pouvoir faire un truc avec tout ça ».*

Enfin, il vient questionner les pratiques des organisations et leurs rapports avec les personnes qu'ils accompagnent :

« Pour l'équipe du Chez Soi ça a été l'occasion pour nous aussi de faire un pas de côté, sur l'accueil des personnes accompagnées dans nos locaux, qui ne sont pas lieu d'accueil du public et jusque-là un lieu où aucun de nos locataires n'était venu, parce que ce n'est pas la destination des lieux et que notre philosophie c'est d'aller-vers. Donc pas un lieu d'accueil, philosophie d'aller vers, et là du coup on accueillait dans nos bureaux, dans notre salle de réunion, les locataires, mais qui avaient un peu changé, enfin qui étaient en train de changer de statut donc bon ça tombait sous le sens. Et en même temps, cela nous faisait faire un pas de côté. »

Un professionnel UCSD

« Il y a des idées qui ont été bien prises en compte, notamment [...] maintenant, quand on fait des interventions [...] on ne devrait plus le faire sans personnes accompagnées ».

La coordinatrice du projet

CONCLUSION GÉNÉRALE

Le projet RDS Phoenix à la lumière des critères posés par l'évaluation

Pour rappel, les objectifs du projet RDS Phoenix étaient les suivants⁶⁶ :

Objectif général : Développer des compétences dans le champ de la participation des personnes qui ont un vécu expérientiel et qui veulent témoigner.

Objectifs spécifiques :

- **Outils** les personnes pour leur donner accès **la révélation de leurs compétences** et l'opportunité d'en **acquérir des nouvelles** dans le cadre de **la transmission** de leur **vécu expérientiel** ;
- **Ré expérimenter** l'engagement, l'**implication**, les **droits et devoirs** d'une **mission salariée** ;
- Connaître **différentes techniques**, dont les **nouvelles technologies de communication**.

Dans cette partie du rapport, les éléments d'analyse des données recueillies seront confrontés aux critères posés en amont et qui sous-tendent le regard évaluatif porté sur le projet RDS Phoenix.

Tels que présentés en introduction de ce rapport, les critères d'évaluation s'inspirent des travaux de Bouquet (2009) et portent sur plusieurs aspects :

- **La cohérence** entre les différents objectifs, ainsi qu'entre les objectifs et les moyens mis en œuvre :

Dans le projet, objectifs et moyens mis en œuvre sont en cohérence s'agissant de ce qui a été mis en œuvre par et pour les membres du RDS Phoenix. On souligne ici que cette adéquation est le fruit du travail de co-construction, à partir de la page blanche, qui donne toute latitude à la mise en cohérence, et de plus à son appropriation par les membres du projet.

On observe toutefois un décalage entre l'objectif général et les objectifs des ateliers pour les participants aux ateliers, la finalité du développement de compétences autour du témoignage dans l'objectif d'intervenir en formation s'étant déplacée, au profit de venir répondre à des besoins qui s'étaient exprimés lors de la passation du questionnaire proposé par les membres du RDS Phoenix.

- **L'efficience**, mesurant si les ressources mobilisées ont bien été utilisées et si les résultats sont à la mesure de ces moyens :

Les ressources mobilisées ont bien été utilisées ; de plus, les ressources en elles-mêmes ont fait l'objet d'une réflexion tout au long de l'expérimentation, permettant d'atteindre des

⁶⁶ Cf. Document du projet Fiche Projet ARS.

ressources non visibles au départ, et leur mise en connexion, permettant une pratique en réseau et l'implication des acteurs pour la rendre vivante et opérante.

L'évaluation montre, par le taux de participation aux ateliers, le taux de satisfaction, et l'engagement dans la durée des membres du RDS, que ce critère est validé.

- **L'efficacité**, jugeant si les effets propres de la politique institutionnelle et des actions sont conformes aux objectifs :

L'objectif général et les objectifs spécifiques sont atteints pour les membres du RDS ;

Ils ont même été dépassés : on notera le développement de compétences par les membres du RDS Phoenix, telles que celles en lien avec la méthodologie de projet, la prise de décision, la mise en lien avec d'autres acteurs, ainsi que des effets sur la socialisation, la valorisation de soi, la confiance en soi, la projection dans des projets personnels, relevant des compétences psychosociales. L'effet sur le rétablissement s'encadre plus largement autour du développement du pouvoir d'agir. Ces effets, pour certains non anticipés au démarrage du projet, recouvrent des objectifs qu'on pourrait qualifier, a posteriori, d'objectifs implicites.

- **L'effectivité**, recherchant les conséquences pour les usagers et pour la société :

Ici, un changement de posture des membres du RDS a été souligné, posture dans le sens d'une adaptation aux circonstances que les membres s'étaient donnés à vivre et dans le sens d'un nouveau regard porté sur soi.

On notera que le projet RDS Phoenix a permis de susciter des changements dans les pratiques professionnelles, changements dépassant le cercle du RDS Phoenix pour retentir sur d'autres cercles en termes institutionnels et de partenariat, notamment le regard porté autour de la participation des personnes concernées.

- **La pertinence**, analysant les objectifs, les moyens et les pratiques en regard de la nature des problèmes pris en charge :

Les objectifs avaient été élaborés suite à l'analyse des observations ancrées issues de la pratique professionnelle, formant des constats ; ils visaient donc des besoins circonstanciés repérés en amont.

Les moyens mis en œuvre et les pratiques ont été élaborés au fur et à mesure du déroulement du projet afin de correspondre à la fois à la réalisation des objectifs et à la fois à la directive particulièrement ancrée autour de la dimension de la participation et de l'horizontalité.

Face à cette analyse, c'est le terme d'innovation qui vient le mieux caractériser, au final, l'expérimentation du RDS Phoenix. On retiendra de l'innovation la définition qu'en apporte Deverchère (2017), à savoir :

« L'innovation n'a rien d'une valeur en soi : elle est ancrée dans une histoire, celle de professionnels qui souhaitent renouer avec les valeurs de leur profession, et ce, dans le but de restituer aux personnes qu'ils accompagnent une véritable place d'acteur. En particulier, les travailleurs sociaux mènent avec les personnes accompagnées un travail considérable de déconstruction par rapport à leur posture professionnelle dite traditionnelle. Tant sur le plan collectif qu'individuel, les travailleurs sociaux font preuve de créativité et d'inventivité pour favoriser le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées et redonner ainsi du sens au travail social en visant concrètement l'inclusion sociale. »

PRÉCONISATIONS pour les suites du projet et du groupe RDS Phoenix

L'évaluation donne l'occasion de porter un regard distancié et neutre vis-à-vis d'une action menée par d'autres. Aussi, est-elle l'occasion d'élaborer des préconisations. Dans la suite, ces préconisations croisent à la fois le recueil de données qui a été fait lors du focus group dédié et à la fois l'analyse des évaluateurs. Ces préconisations s'adressent aux différents acteurs (les membres du groupe RDS Phoenix et les différentes parties prenantes au projet). Elles visent à apporter propositions, conseils et recommandations en vue de la suite à donner au projet.

À l'intention des membres du RDS Phoenix

Il s'agit d'apporter des propositions qui pourraient faire suite, dans la cohérence de ce qui a été expérimenté :

- ✓ Poursuivre le groupe RDS Phoenix sur le territoire d'expérimentation, à la condition de pouvoir trouver en amont les sources de financement le permettant, le statut salarié étant un des fils ADN du projet.
- ✓ Pour pouvoir initier de nouvelles demandes de financement, se donner une reconnaissance en une entité juridique, de type statut associatif et/ou en lien avec Chez soi d'Abord, acteur identifié comme le plus à même d'accompagner cette évolution.
- ✓ Rechercher des financements auprès de structures telles que la Fondation de France, l'Agence Régionale de Santé, la Fondation hospitalière pour la recherche sur la précarité et l'exclusion sociale, et creuser la possibilité de demandes de financements auprès de collectivités (communes, département, région), ou les EPCI (établissements publics de coopération intercommunale). Ces derniers ont des marges de manœuvres limitées en termes d'action sociale, mais ils partagent les intérêts du groupe RDS Phoenix autour des enjeux de participation.
- ✓ Ouvrir le groupe à de nouveaux participants si les membres le souhaitent, en étant attentif au recrutement, basé sur le souhait de participation et le bon « timing » dans l'histoire de vie et du rétablissement, et à la dynamique de groupe.
- ✓ Développer de nouveaux objectifs communs à partir des projets et des envies de chacun : par exemple l'approfondissement des compétences de formation, ou la sensibilisation auprès de collégiens et lycéens, visant une démarche de prévention, et selon une démarche proactive.
- ✓ Participer à l'essaimage du projet RDS Phoenix sur de nouveaux territoires qui se porteraient volontaires, ayant repéré en amont des besoins similaires autour de la préparation à l'intervention en formation. Forts de leur expérience, les membres du RDS Phoenix pourraient devenir en quelque sorte des ambassadeurs en capacité de transmettre leur expérience et leur expertise.

- ✓ Accompagner des expérimentations sur le territoire d'expérimentation de nouveaux groupes poursuivant d'autres objectifs, basés sur la participation, au titre du savoir-faire acquis.
- ✓ Pour les membres qui le souhaitent, il peut aussi être envisagé de faire valoir l'expérience et les compétences acquises avant et à l'issue du projet, notamment autour de la méthodologie de projet : élaboration d'un curriculum vitae, rechercher le lien à faire avec une reconnaissance de type Validation des Acquis de l'Expérience ou autres.
- ✓ Proposer un partenariat avec l'organisme de formation WFX pour que les membres du RDS Phoenix qui le souhaitent puissent intervenir dans ce cadre, de façon rémunérée.
- ✓ Approfondir le parallèle entre l'expérimentation RDS Phoenix et la dimension du travail pair en tant que méthodologie.

À l'intention des parties prenantes du projet

Cette partie s'adresse directement aux parties prenantes dans le cadre de cette évaluation, c'est-à-dire aux représentants de l'ACT Un Chez soi d'Abord Lille Métropole et des autres ACT du territoire, aux représentants du GCSMS Un Chez Soi D'Abord et de l'association abej SOLIDARITE, et aux financeurs du projet RDS Phoenix. Les préconisations suivantes sont néanmoins valides pour se décliner dans d'autres sphères du champs social et médico-social pour des acteurs qui souhaitent mettre en place des projets axés autour de la participation.

- ✓ Soutenir le RDS Phoenix dans le déploiement de toutes nouvelles actions qu'ils pourraient envisager.
- ✓ Poursuivre la démarche de reconnaissance du statut des personnes concernées et accompagnées, à travers notamment la rémunération des intervenants pairs lorsqu'ils sont mobilisés sur une formation ou un projet.
- ✓ Proposer sur d'autres territoires de mettre en place une démarche RDS Phoenix « intervenir en formation », avec les membres RDS Phoenix qui le souhaitent comme « ambassadeurs ».
- ✓ Identifier l'expérience RDS Phoenix comme relevant davantage de la technique, dans l'acception relevant de « faire de l'art », associé à un savoir-faire et à une créativité potentielle, que de la méthode qui implique modélisation et définition d'étapes.
- ✓ Clarifier l'insertion institutionnelle du rôle de coordinateur de ce type de projet (rattachement hiérarchique, liens fonctionnels, etc.) et baliser ce rôle dans le temps alloué et les missions (dégagées de l'accompagnement et du suivi éducatif).
- ✓ Laisser évoluer le rôle de coordinateur vers une diffusion des rôles auprès des membres du RDS Phoenix dès que possible en fonction des compétences mises à jour, partant des principes qu'une compétence non exercée est une compétence

qui se perd et que le rétablissement passe aussi par l'expérience de nouveaux rôles sociaux.

- ✓ Spécifier les instances de suivi et de soutien et clarifier les points de rattachement dans le réseau-partenariat.
- ✓ Poursuivre le plaidoyer sur la démarche mise en œuvre à l'occasion du RDS Phoenix et dans son originalité : la page blanche, l'horizontalité, la coconstruction, et le Développement de Pouvoir d'Agir accompagné.
- ✓ Favoriser l'essaimage, sous différentes modalités : créer des groupes sur d'autres territoires (accompagnés par les membres du RDS Phoenix Lille s'ils le souhaitent), donner l'occasion de créer et d'expérimenter sans forcément reproduire la même thématique.
- ✓ Valoriser et capitaliser l'expérience RDS Phoenix au sein de l'abej SOLIDARITE, en faisant du lien avec le Groupe de Recherche Autonome autour de la Participation (GRAP) et les autres services, pour continuer le décroisement autour de l'initiative RDS Phoenix.
- ✓ Persévérer sur le plan de la gouvernance dans la démarche *Bottom up* (ou ascendante), en organisant la remontée possible des besoins et propositions issus de l'expérience de terrain et en soutenant la démarche dans sa réalisation par la recherche de financement, l'étayage administratif et organisationnel.
- ✓ Oser le mouvement *bottom up*, à partir des personnes accompagnées dans des instances formalisées (groupe d'expression, CVS, ou autres instances spécifiques) et espaces non formalisés, tout en restant attentifs aux conditions d'une participation réelle.
- ✓ Poursuivre la démarche d'expérimentation de façon générale en lui donnant un cadre tel que la recherche-action collaborative pour apporter soutien méthodologique, démarche scientifique, distanciation, production de connaissances, soutien dans le changement des pratiques professionnelles, et enfin évaluation en pré/post ou *in itinere*
- ✓ Soutenir la réflexion institutionnelle plus globale des établissements sociaux et médico-sociaux pour continuer à changer les postures et les pratiques au profit de la participation des personnes concernées et accompagnées.
- ✓ Identifier la démarche Développement du Pouvoir d'Agir, quel que soit le public, en veillant au risque (évité ici) d'injonction et de contrôle.

BIBLIOGRAPHIE

- Arnstein S. (1969), "A Ladder of Citizen Participation ", *Journal of American Institute of Planners*, n°35/4, pp.216-224
- Bacqué, M. & Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 173, 25-32.
- Bouquet, B. (2009) Du sens de l'évaluation dans le travail social. Dans *Informations sociales*, (n°152), pp 32-39. Editions Caisse nationale d'allocations familiales.
- Conseil Supérieur du Travail Social - CSTS (2006) Rapport « L'utilisateur au centre du travail social. De l'énoncé des droits de la personne à l'exercice de la citoyenneté, conditions d'émergence de pratiques professionnelles novatrices », Rennes, Éditions de l'ENSP.
- Deverchère, N. (2017). Innovations et engagement des travailleurs sociaux en faveur du développement du pouvoir d'agir. *Vie sociale*, 19, 91-105.
- Dubois, J.-M. (2015) La place de l'évaluateur au sein des expérimentations sociales. Dans *Agora débats/Jeunesses*, (n°69), pp 115-127. Editions Presses de Science Po.
- Estecahandy, P., Revue, P., Sénat, M. & Billard, J. (2015). Le rétablissement. L'exemple du programme français « Un chez-soi d'abord ». *Empan*, 98, 76-81.
- Haut-Commissariat à la Jeunesse – HCJ (2009). « Guide méthodologique pour l'évaluation des expérimentations sociales ».
- Hewstone M., J. Crisp R., Contarello A, Voci A., Conway L., et al. (2006) Tokens in the Tower: Perceptual Processes and Interaction Dynamics in Academic Settings with 'Skewed', 'Tilted' and 'Balanced' Sex Ratios. *Group Processes & Intergroup Relations*, 9 (4), pp.509-532.
- Karsz, S. (2012). Point de vue — Pourquoi faudrait-il de l'innovation sociale ? Un cas exemplaire : le travail social. *Informations sociales*, 174, 42-49.
- Laws, J. L. (1975). The psychology of tokenism: Analysis. *Sex Roles*, 1, 51–67.
- Luis, É., & Lamboy, B. (2015). Les compétences psychosociales : définition et état des connaissances. *La Santé en Action*, n° 431.
- Pachoud, B. (2018). La perspective du rétablissement : un tournant paradigmatique en santé mentale. *Les Cahiers du Centre Georges Canguilhem*, 7, 165-180.
- Société Française d'Evaluation – SFE (2006). « Charte de l'évaluation des politiques publiques et des programmes publics », Consultable sur <https://www.sfe-asso.fr/levaluation/la-charte-de-levaluation/>
- Vallerie, B. & Le Bossé, Y. (2006). Le développement du pouvoir d'agir (*empowerment*) des personnes et des collectivités : de son expérimentation à son enseignement. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 39, 87-100.
- Viveret, P. (2002) *Reconsidérer la richesse*, Rapport à la demande du secrétariat d'Etat à l'Economie solidaire, Guy Hascoët, La Tour d'Aigues, Ed. de l'Aube.

ANNEXES

1. Guides d'entretien :

- a. Membres du groupe RDS Phoenix ;
- b. Membre du groupe RDS Phoenix – Coordination ;
- c. Focus Group « Processus » ;
- d. Focus Group « Ateliers » ;
- e. Focus Group « Préconisations ».

2. Compte-rendu des résultats du questionnaire « Ateliers ».

Guide entretien – Membres du RDS-Phoenix

Participation / Déroulement du projet

- 1) Raconte-nous comment tu es entré dans ce projet RDS Phoenix ?
- 2) As-tu participé à l'ensemble du projet ?
 - Si non, pourquoi ? Sur quelles activités en particulier n'as-tu pas participé ? Pourquoi ? Aurais-tu souhaité le faire ?
- 3) Qu'attendais-tu au départ ? Est-ce que ces attentes ont évolué pdt le projet ? Quelles attentes aujourd'hui ?
- 4) Qu'est-ce qui t'a motivé ? Au départ, pendant ? Ateliers, les interventions ?
- 5) Aurais-tu fait cette expérience sans rémunération ?
- 6) Y a-t-il des choses qui te freinaient ?
- 7) Qu'est-ce qui a permis de résoudre ces problèmes ?
- 8) As-tu eu envie de quitter le groupe à un moment, de tout arrêter et si oui pourquoi ? Qu'est-ce qui a fait que tu es resté ?
- 9) Pourquoi le groupe ne s'est pas élargi ? Est-ce que tu aurais aimé qu'il y ait plus de participants ?

Participation / Co-construction

- 1) Comment as-tu vécu le fait que le projet n'était pas construit au départ, et le fait de devoir le construire ensemble ?
- 2) Avais-tu déjà eu l'occasion de vivre ce type d'expérience où vous construisez un projet avec d'autres ?
- 3) A quelles activités du projet as-tu participé ? Comité suivi, les présentations, les formations, etc.
- 4) As-tu participé à l'organisation des ateliers ? Au recrutement des personnes formateurs / participants ? A l'organisation des comités ?
- 5) As-tu participé au bilan intermédiaire dans le cadre de la demande subvention ARS ?
- 6) [La coordinatrice] a été absente un moment du projet, c'était prévu : est-ce que le fait d'être en groupe a été facilitant ? Qui a pris le relais en son absence ?
- 7) Comment parlerais-tu du rôle qu'a joué [la coordinatrice] dans ce projet ?
- 8) Cette expérience a-t-elle permis de développer ta compétence à s'inscrire dans un réseau et à identifier les professionnels d'un champ en particulier (logement, suivi psy) ? Connais-tu mieux les structures qui ont participé aux ateliers, mais aussi celles où ils sont intervenus ?

- 9) On a lu dans les notes qu'il était question de modules « qu'est-ce que je fais de ce que je vis en formation » et « savoir réagir lorsque je suis déstabilisé dans mes propos lors de mon intervention ». Pourquoi cet/ces ateliers n'a pas été mis en œuvre ? Correspondent-ils à de réels besoins ?
- 10) Lorsque vous avez travaillé sur les besoins en termes de formation, avez-vous envisagé ce que vous feriez avec les outils ? Comment avez-vous pensé les utiliser ?

Devenir / Être formateur

- 1) As-tu déjà eu l'occasion d'intervenir en formation ?
- 2) As-tu participé à ce projet pour devenir formateur ? Y avait-il l'idée de construire un pool de formateurs ?
- 3) Penses-tu que tu étais déjà « formateur » avant ce projet ? Et maintenant ?
- 4) A partir de quand selon toi peut-on se dire « formateur » ?
- 5) Pendant les ateliers, tu étais face à des formateurs qui sont intervenus pour animer ces ateliers. Est-ce que ça t'a permis d'apprendre des choses sur le fait d'être formateur ?

Se préparer aux futures interventions :

- 1) Est-ce que la participation au projet / aux ateliers a changé ta façon d'intervenir (prépa, contenu), sur le fond comme sur la forme ?
- 2) Pré pares-tu tes interventions ? Et si oui, la formation a-t-elle aidé à les préparer ?
- 3) D'après toi, doit-on parler de soi et de son expérience personnelle pendant les temps de formation ? Est-ce que tu t'es déjà senti mal à l'aise avec cela ? Et si oui, la formation a-t-elle aidé à avancer sur cette question ?
- 4) Après avoir participé à cette formation, te sens-tu plus « représentant » qu'avant d'un Chez-Soi d'abord ?

Posture personnelle / Pers accompagnée / Rétablissement

- 1) Est-ce que participer au projet RDS a pris une part dans ton rétablissement ? (Plusieurs niveaux) être formateur, participer au groupe, participer aux ateliers ?
- 2) Pour toi, c'est quoi le rétablissement ?
- 3) Pour toi c'est quoi la résilience ?
- 4) Est-ce que la participation au projet contribue à alimenter la résilience ?
- 5) Aujourd'hui, comment parlerais-tu de toi ? Comme d'un salarié ? Un formateur ? Une personne accompagnée ?
- 6) Et en ce qui concerne le groupe RDS Phoenix, tu le présenterais comment ? Pers accompagnées, en rétablissement, salariés, formateur, professionnels ?
- 7) Si c'était à refaire, qu'auriez fait en plus ou différemment ?

Participation / Déroulement du projet

- 1) Raconte-nous pourquoi et comment t'es venue l'envie de monter ce projet RDS Phoenix ?
- 2) Comment as-tu choisi qui seraient les premiers participants, sur quels critères ? Et à combien de personnes l'a tu proposé ?
- 3) Qu'attendais-tu au départ ? Est-ce que ces attentes ont évolué pdt le projet ? Quelles attentes aujourd'hui ?
- 4) Qu'est-ce qui t'a motivé ? Au départ, pendant ? Ateliers, les interventions ?
- 5) Y a-t-il des choses qui te freinaient, d'un point de vue personnel et professionnel ? Et du point de vue institutionnel, as-tu rencontré des obstacles particuliers (convaincre la hiérarchie, la mise en œuvre, trouver des fonds, etc.) ?
- 6) Qu'est-ce qui a permis de résoudre ces problèmes ?
- 7) As-tu eu envie de tout arrêter et si oui pourquoi ? Qu'est-ce qui a fait que tu as continué ?
- 8) Est-ce que tu aurais aimé qu'il y ait plus de participants ? Qu'est-ce que ça aurait pu changer, selon toi, par rapport à ton rôle dans le groupe si vous aviez été plus nombreux ?

Participation / Co-construction

- 9) Comment parlerais-tu du rôle que tu as joué dans ce projet ?
- 10) Quelles seraient, selon toi, les compétences nécessaires pour coordonner au mieux de ce type de projet ?
- 11) Tu as été absente à un moment du projet : comment tu as envisagé cette absence, en termes de préparation, de suivi ? Qui a pris le relais dans le groupe ? Comment s'est passé ton retour ?
- 12) Comment as-tu vécu le fait que le projet n'était pas construit au départ, et le fait de devoir le construire ensemble ? Est-ce que, selon toi, c'est une condition nécessaire à la reproduction de votre démarche par d'autres ?
- 13) On a lu dans les notes qu'il était question de modules « qu'est-ce que je fais de ce que je vis en formation » et « savoir réagir lorsque je suis déstabilisé dans mes propos lors de mon intervention ». Pourquoi cet/ces ateliers n'a pas été mis en œuvre ? Correspondent-ils à de réels besoins ?
- 14) Lorsque vous avez travaillé sur les besoins en termes de formation, avez-vous envisagé ce que vous feriez avec les outils ? Comment avez-vous pensé les utiliser ?
- 15) Derrière ce projet, avait-il l'idée de construire un pool de formateurs au départ ? Cet objectif a-t-il évolué ?
- 16) Après nos premiers échanges avec les autres membres du groupe, il nous a semblé que vous aviez tous eu des niveaux de participation différents aux activités et à leur construction ; penses-tu qu'un idéal de totale participation / totale co-construction est possible pour ce type de projet ?

Posture personnelle / Pers accompagnée / Rétablissement

- 17) Avec le recul aujourd'hui, quels ont été les effets de ce projet sur toi, ta pratique professionnelle, tes attentes ?
- 18) Quelles évolutions a tu observé chez les autres membres du groupe ?
- 19) Aujourd'hui, comment parlerais-tu de toi ? Comme un membre du groupe, la coordinatrice ?
- 20) Penses-tu qu'il est possible à l'issue de ce projet qu'un membre du groupe endosse le même rôle que toi dans un projet similaire ?
- 21) Et en ce qui concerne le groupe RDS Phoenix, tu le présenterais comment ? Pers accompagnées, en rétablissement, salariés, formateur, professionnels ?
- 22) Si c'était à refaire, qu'aurais-tu fais en plus ou différemment ?

Processus (acteurs comité, répondant questionnaire départ)

1. (Présentation / tour de table) Quelle a été votre contribution au projet ? Qu'est-ce qui vous a motivé pour faire partie de ce projet, de près ou de loin ?
2. Est-ce que l'initiative du RDS vous a surpris ? Est-ce que cela correspond à un besoin que vous avez-vous-même repéré en amont (permettre à des pers acc d'entrer dans un processus pour se mettre à l'aise et intervenir ?)
3. Que pensez-vous du fait que des personnes accompagnées soient amenées à intervenir dans le cadre de formation ?
4. Vous attendiez vous à des difficultés particulières pour ce projet ? Si oui lesquelles ? Et comment le groupe les a-t-il surmontés ?
5. Est-ce que les activités du groupe RDS vous ont fait réfléchir à vos propres actions / posture ?
6. Quels seraient selon vous les limites de ce type de démarche participative ? (par ex. dans votre propre structure ?).
7. Quels seraient selon vous les avantages de ce type de démarche participative ? (par ex. dans votre propre structure ?).
8. La coordination par un professionnel vous semble-t-elle nécessaire, indispensable, superflu ?
9. (Ateliers) L'invitation aux ateliers a-t-elle difficile à relayer auprès des personnes accompagnées susceptibles d'y participer ? Oui / Non / Pourquoi ? Quels leviers envisager ? (Pour ceux qui n'ont pas été relays, y voyez-vous des freins / leviers éventuels ?)
10. Selon vous, ce type de projet pourrait-il être mis en place avec d'autres profils de publics accompagnés ? (par ex. Handicap)
11. Selon vous, quelles seraient les conditions pour qu'un tel projet perdure dans le temps ?
12. Comment voyez-vous la suite / les perspectives d'un projet comme celui-ci ?
13. Si l'expérience devrait se renouveler, y voyez-vous des modifications à apporter ? (organisation, moyens, contenus de formation)

Guide d'entretien - Focus Group : Atelier

27 juin 2023

Atelier (formateurs, participants aux ateliers, professionnels relais)

1. (Présentation / tour de table) Quelle a été votre contribution au projet ? Qu'est-ce qui vous a motivé pour faire partie de ce projet, de près ou de loin ?
2. Avez-vous participé à l'ensemble des ateliers ? Si non, pourquoi ?
3. Quels étaient vos attentes avant les ateliers ? Ces ateliers y ont-ils répondu ? (Formateurs / Participants)
4. Vous a-t-on demandé, ou avez-vous proposé d'autres thématiques en amont des ateliers ? Si non, quels autres thématiques / contenus auriez-vous proposé ?
5. D'après vous, quels sont les effets de ce type d'ateliers ?
6. Vous sentez-vous maintenant plus à l'aise pour intervenir en formation ou pour prendre la parole ?
7. Qu'avez-vous pensé de l'organisation et du déroulement des ateliers ? (déroulement, nombre de participants, mobilité, rythme ...)
8. Qu'avez-vous pensé de la mixité dans les groupes de participants ? (plusieurs associations, plusieurs profils et parcours différents) ?
9. Pensez-vous que ce projet doit perdurer ? Si oui, quelles seraient les conditions ? Comment voyez-vous la suite / les perspectives d'un projet comme celui-ci ? Si l'expérience devait se renouveler, y voyez-vous des modifications à apporter ? (organisation, moyens, contenus de formation).

Préconisations

1. (Présentation / tour de table) Quel a été votre lien avec le projet RDS ? Qu'est-ce qui vous a motivé au départ à suivre ce projet, de près ou de loin ?
2. Au final, maintenant, qu'est-ce qui retient votre intérêt dans ce projet ? Quelle est d'après vous la plus-value de ce projet ?
3. Qu'est-ce qui spécifie ce projet par rapport à d'autres projets mettant en œuvre la participation des personnes accompagnées ?
4. Depuis votre point de vue, avez-vous identifié des limites, écueils, points de vigilance vis-à-vis de ce projet, peut-être même des risques ?
5. Comment le projet RDS peut-il s'articuler avec la relation d'accompagnement ou se fait-il à la marge ?
6. Selon vous, un projet tel que RDS concourt-il au rétablissement des personnes qui y ont participé ? Et dans la suite, comment pourrait-on consolider cet aspect ?
7. Selon vous, un projet tel que RDS concourt-il au développement du pouvoir d'agir des personnes qui y ont participé ? Et dans la suite, comment pourrait-on consolider cet aspect ?

Si on rêvait d'une suite :

8. Pensez-vous que ce projet devrait être reproduit sur d'autres territoires ?
9. Si oui, quelles devraient être les conditions et moyens (dont financement) ?
10. Et sous quelle forme ? Nécessité d'adaptation ?
11. Si vous aviez la possibilité de mettre en place un tel projet sur votre territoire, vers quels objectifs iriez-vous ? Avec quel public (Relance = mixité ou pas ?) ?
12. Partiriez-vous aussi d'une page blanche sur la méthode ? (Relance = co-construction si pas encore mentionnée)
13. Comment vous y prendriez-vous pour constituer le groupe de départ (question du recrutement) ?
14. Quel statut préconiserez-vous ? Pour le groupe et pour ses membres ?
15. Une première analyse montre les limites de la coordo quand elle n'est pas portée que par une personne. Comment penseriez-vous cette coordo ? Binôme ? Equipe ? Locataire-pro ?
16. Dans le cadre d'une transférabilité, comment développeriez-vous l'entourage territorial, le réseau-partenariat ?
17. Et en interne dans vos institutions, quel soutien et quel relais activeriez-vous ?

Compte-rendu des résultats du questionnaire « Ateliers »

Ce questionnaire a été produit par l'équipe d'évaluation afin d'approfondir la première enquête de satisfaction mis en œuvre par le groupe RDS Phoenix à l'issue des ateliers de formation. La passation de ce questionnaire s'est déroulée entre mai et juillet 2023⁶⁷ : les répondants pouvaient y répondre en ligne seul, ou bien en étant accompagné par la coordinatrice du projet ou un professionnel des établissements concernés. Les destinataires du questionnaire étaient : les participants aux ateliers (les membres du RDS Phoenix, des personnes accompagnées et des professionnels qui ont participé aux ateliers en tant qu'accompagnateur) et les formateurs.

Ce questionnaire est composé de 8 blocs rassemblant des questions :

1. D'identification des répondants ;
2. À propos de l'atelier Informatique ;
3. À propos de l'atelier Sophrologie ;
4. À propos de l'atelier Prise de parole ;
5. À propos de l'atelier Carnet ;
6. À propos de l'atelier Chanson ;
7. Sur les ateliers en général ;
8. À destination des formateurs.

Les participants étaient concernés par les 7 premiers blocs ; le dernier bloc était destiné aux formateurs (non concernés par les autres blocs).

Profil des répondant.es

Le questionnaire a réuni 27 répondants :

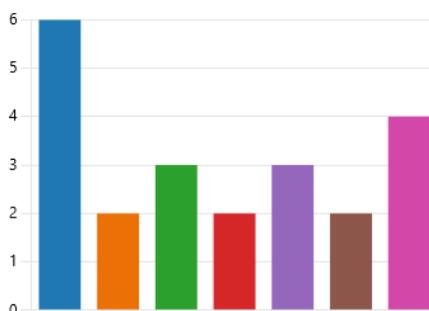
- 5 formateurs (soit la totalité des intervenants des ateliers de formation) ;
- 22 participants sur les 32 personnes ont participé à au moins 1 atelier⁶⁸. Parmi eux se trouvaient 5 salariés⁶⁹ des structures concernées, et 17 personnes accompagnées.

Les répondant.es ont majoritairement plus de 35 ans (82%) et 63% d'entre eux sont des hommes. La majorité d'entre eux viennent de la Pension de Famille de Tourcoing :

4. Par quelle structure êtes-vous accompagné ? (0 point)

[Plus de détails](#)

● Pension de Famille de Tourcoing	6
● Résidence Accueil	2
● Foyer d'Accueil Médicalisé – FAM	3
● ATD Quart Monde	2
● Un Chez Soi D'abord	3
● Un Chez Soi D'abord Jeunes	2
● Je suis membre de RDS-Phoenix	4



⁶⁷ Les ateliers de formation se sont déroulés entre septembre 2022 et décembre 2023. Pour la lecture de ces résultats, il faudra donc prendre en considération le fait que ce questionnaire a été passé 6 mois après leur déroulement.

⁶⁸ Cf. Document du projet Bilan Intermédiaire.

⁶⁹ La coordinatrice du projet s'est identifiée comme « salarié », de même qu'un autre membre du RDS Phoenix au regard de son statut dans le projet ; les deux autres membres se sont identifiés comme « personne accompagnée ».

Participation

- 53 % des répondant.es ont participé à l'atelier « Informatique » :
 - Dont 22% de façon partielle : les séances se présentant « à la carte » et selon les niveaux, celles et ceux qui ne l'ont suivi que de façon partielle l'ont fait le plus souvent en raison d'un niveau qui ne leur convenait pas lors des premières séances.
 - Les participants à l'atelier informatique interrogés se sont majoritairement inscrits parce que la thématique les intéressait (76%).
 - Parmi les autres raisons non proposées dans la question, deux professionnels accompagnants ont précisé : pour l'un qu'il était « important pour [les] résidents de savoir utiliser l'ordinateur », pour l'autre qu'il souhaitait « en tant que professionnel [...] observer comment se déroulait l'atelier ». L'un des participants précise également qu'il souhaitait « enrichir [ses] compétences ».
- En ce qui concerne les répondant.es qui n'ont pas participé à l'atelier « Informatique », les raisons invoquées sont : qu'ils n'avaient pas eu l'information (20%), que la thématique ne les intéressait pas (20%), ou pour une autre raison non proposée dans les réponses possible (60%). Pour ces derniers, ils précisent des raisons de santé, un niveau inadapté ou une perte d'envie et de motivation (temps long entre l'inscriptions en juin et la réalisation de l'atelier en septembre). Enfin, concernant les répondant.es qui n'avaient pas eu l'information, ils n'auraient pas été intéressés d'y participer (100%).

Satisfaction

- 100% des répondant.es qui ont participé à l'atelier l'ont apprécié de façon générale ;
 - 91% d'entre eux ayant indiqué « Oui, tout à fait ».

● Oui, tout à fait	11
● Plutôt oui	1
● Plutôt non	0
● Non, pas du tout	0
● Je ne m'en souviens plus	0



Effets de l'atelier

- 41% des répondant.es qui ont participé à l'atelier n'ont pas réutilisé ce qu'ils ont appris mais s'en souviennent encore ; 33% avaient réutilisé ce qu'ils avaient appris ; 25% ne se souviennent plus de ce qu'ils ont appris pendant l'atelier.
- 83% des répondant.es qui ont participé à l'atelier se sentent aujourd'hui plus à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur (58% « Oui, tout à fait » ; 25% « Plutôt oui »)
- 91% des répondant.es qui ont participé à l'atelier souhaiteraient refaire un atelier sur la même thématique : 83% souhaiteraient en refaire un pour apprendre de nouvelles choses ; 8% souhaiteraient refaire le même atelier. La personne qui ne souhaitait pas refaire d'atelier précise que « *cette formation [lui] a suffi* ».

Participation

- 50 % des répondant.es ont participé à l'atelier « Sophrologie » :
 - Dont 27% de façon partielle, pour des raisons diverses : problèmes d'agenda ou empêchement personnel, des professionnels accompagnateurs, ou un participant qui n'a pas aimé la première séance.
 - Les participants à l'atelier sophrologie interrogés se sont majoritairement inscrits parce que la thématique les intéressait (75%). Pour 8% d'entre eux, c'est en raison d'une participation appréciée à d'autres ateliers organisés par le RDS Phoenix.
 - Parmi les autres raisons non proposées dans la question : une professionnelle indique qu'elle est « venue pour accompagner les résidents », un autre participant précise que « *les autres du groupe ont insisté pour [qu'il] vienne (ré)essayer* », et un dernier indique qu'il a pu participer parce que « *les inscrits [n'étaient] pas tous là* » et qu'il y a donc eu « *de la place* ».
- En ce qui concerne les répondant.es qui n'ont pas participé à l'atelier « Sophrologie », les raisons invoquées sont : qu'ils n'avaient pas eu l'information (45%) ou que la thématique ne les intéressait pas (45%). Une personne précise qu'elle n'était « *pas dispo le jour J* ». Enfin, concernant les répondant.es qui n'avaient pas eu l'information, 80% d'entre eux indiquent qu'ils auraient été intéressés d'y participer (40% « Oui, tout à fait » et 40% « Plutôt oui »).

Satisfaction

- 91% des répondant.es qui ont participé à l'atelier l'ont apprécié de façon générale ;
 - 81% d'entre eux ayant indiqué « Oui, tout à fait ».

● Oui, tout à fait	9
● Plutôt oui	1
● Plutôt non	1
● Non, pas du tout	0
● Je ne m'en souviens plus	0



Effets de l'atelier

- 54% des répondant.es qui ont participé à l'atelier ont réutilisé ce qu'ils avaient appris ; 27% n'ont pas réutilisé ce qu'ils ont appris mais s'en souviennent encore ; 18% ne se souviennent plus de ce qu'ils ont appris pendant l'atelier :
- 72% des répondant.es qui ont participé à l'atelier indiquent qu'il leur a permis de mieux gérer leur stress et leurs émotions (36% « Oui, tout à fait » ; 36% « Plutôt oui »). 18% indiquent « Je ne sais pas ».
- 90% des répondant.es qui ont participé à l'atelier souhaiteraient refaire un atelier sur la même thématique : 63% souhaiteraient en refaire un pour apprendre de nouvelles choses ; 27% souhaiteraient refaire le même atelier. La personne qui ne souhaitait pas refaire d'atelier précise qu'elle « *n'aime pas la sophrologie* ».

Participation

- 40 % des répondant.es ont participé à l'atelier « Prise de parole » :
 - 13% de façon partielle, pour des raisons d'agenda ou de perte d'intérêt pour l'activité.
 - Les participants à l'atelier prise de parole interrogés se sont majoritairement inscrits parce que la thématique les intéressait (63%). Pour 9% d'entre eux, c'est en raison d'une participation appréciée à d'autres ateliers organisés par le RDS Phoenix. Parmi les autres raisons non proposées dans la question (27% de réponses « autres ») : des participants précisent qu'ils sont venus par curiosité (« *Pour dire de voir ce que c'était* »), pour « *s'ouvrir aux autres* », et un membre du RDS Phoenix ajoute que la thématique l'intéressait, mais qu'il était aussi présent pour faciliter la participation.
- En ce qui concerne les répondant.es qui n'ont pas participé à l'atelier « Prise de parole », les raisons invoquées sont : qu'ils n'avaient pas eu l'information (46%) ou que la thématique ne les intéressait pas (15%). Parmi les autres raisons invoquées figurent : des « *problèmes de santé* », et « *Je pensais que ce n'était pas pour moi car je me sens pas à l'aise à parler avec les autres. Mais si c'était pour apprendre à être plus à l'aise, j'aurais dû y aller* ». Une dernière personne ne se souviens plus de la raison. Enfin, concernant les répondant.es qui n'avaient pas eu l'information, 66% d'entre eux indiquent qu'ils auraient été « tout à fait » intéressés d'y participer et 32% n'y avait plutôt pas ou pas du tout d'intérêt à y participer.

Satisfaction

- 100 % des répondant.es qui ont participé à l'atelier l'ont apprécié de façon générale ;
 - 66 % d'entre eux ayant indiqué « Oui, tout à fait ».

● Oui, tout à fait	6
● Plutôt oui	3
● Plutôt non	0
● Non, pas du tout	0
● Je ne m'en souviens plus	0



Effets de l'atelier

- 78% des répondant.es qui ont participé à l'atelier ont réutilisé ce qu'ils avaient appris ; 11% n'ont pas réutilisé ce qu'ils ont appris mais s'en souviennent encore ; 11% ne se souviennent plus de ce qu'ils ont appris pendant l'atelier.
- 88% des répondant.es qui ont participé à l'atelier indiquent qu'ils se sentent plus à l'aise lorsqu'ils prennent la parole en public (44% « Oui, tout à fait » ; 44% « Plutôt oui »). 12% indiquent « Je ne sais pas ».
- 100% des répondant.es qui ont participé à l'atelier souhaiteraient refaire un atelier sur la même thématique : 89% souhaiteraient en refaire un pour apprendre de nouvelles choses ; 11% souhaiteraient refaire le même atelier.

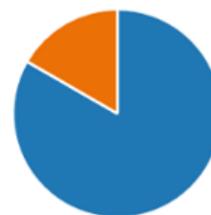
Participation

- 28 % des répondant.es ont participé à l'atelier « Carnet », aucun de façon partielle.
 - Les participants à l'atelier carnet interrogés se sont majoritairement inscrits parce que la thématique les intéressait (85%). Pour 14% d'entre eux, c'est en raison d'une participation appréciée à d'autres ateliers organisés par le RDS Phoenix.
 - Il n'y a pas eu de réponse « autres » mais un participant a souhaité préciser : « *j'avais envie d'expliquer mon parcours, je voulais m'exprimer. Je l'ai relu il n'y a pas longtemps* ».
- En ce qui concerne les répondant.es qui n'ont pas participé à l'atelier « Carnet », les raisons invoquées sont : qu'ils n'avaient pas eu l'information (37%) ou que la thématique ne les intéressait pas (25%). Parmi les autres raisons invoquées : les professionnels qui accompagnaient initialement les personnes n'ont pas participé, l'atelier étant une démarche individuelle. Seule une professionnelle a participé comme « *observatrice* » en vue d'être formée à la pratique du carnet (récit de vie). Enfin, concernant les répondant.es qui n'avaient pas eu l'information : 34% d'entre eux indiquent qu'ils auraient été « tout à fait » intéressés d'y participer ; 66% n'y avait plutôt pas ou pas du tout d'intérêt à y participer.

Satisfaction

- 100 % des répondant.es qui ont participé à l'atelier l'ont apprécié de façon générale ;
 - 84 % d'entre eux ayant indiqué « Oui, tout à fait ».

● Oui, tout à fait	5
● Plutôt oui	1
● Plutôt non	0
● Non, pas du tout	0
● Je ne m'en souviens plus	0



Effets de l'atelier

- 84% des répondant.es indiquent que l'écriture du carnet a participé à leur bien-être.
- 100% des répondant.es indiquent que ce qu'ils ont vécu pendant l'écriture du carnet leur a été utile ensuite (ou le sera plus tard) (84% d'entre eux ont répondu « Oui, tout à fait »).
- 100% des répondant.es indiquent avoir appris des choses grâce à cet atelier (67% « Oui, tout à fait »).
- 83% des répondant.es ont réutilisé leur carnet après l'atelier : 17% pour le relire seul(e), 66% pour le relire avec d'autres personnes. 17% indiquent ne pas l'avoir réouvert depuis.
- 100% des répondant.es déclarent que les effets de cet atelier par rapport à la façon dont ils parlent d'eux-mêmes ont été positifs (66% « positifs » ; 34% « très positifs »).
- 100% des répondant.es déclarent que les effets de cet atelier par rapport à la façon dont ils regardent leur parcours ont été positifs (66% « positifs » ; 34% « très positifs »).
- 83% des répondant.es déclarent que les effets de cet atelier par rapport à leur confiance en eux ont été positifs (66% « positifs » ; 17% « très positifs »). 17% disent qu'il n'y a pas eu d'effet, ou ne savent pas.
- 100% des répondant.es qui ont participé à l'atelier souhaiteraient refaire un atelier sur la même thématique pour apprendre de nouvelles choses.

Participation

- 50 % des répondant.es ont participé à l'atelier carnet :
 - Dont 18% d'entre eux de façon partielle : un participant précise sa difficulté à évoquer un « *passé malheureux* » et « *le fait de ressasser* », un autre explique qu'il n'était pas prêt à parler de son parcours, il a arrêté parce qu'il n'était « *pas dans une bonne dynamique* ». Deux autres participants signalent un problème de disponibilité.
 - Les participants à l'atelier carnet interrogés se sont majoritairement inscrits parce que la thématique les intéressait (82%). 18% déclarent qu'ils se sont inscrits sans raisons particulière, ou qu'ils ne savent pas pourquoi.
- En ce qui concerne les répondant.es qui n'ont pas participé à l'atelier « Chanson », les raisons invoquées sont : que la thématique ne les intéressait pas (54%), parce que la date ne convenait pas (18%), ou parce qu'ils n'avaient pas eu l'information (9%). Parmi les autres raisons invoquées, les participants précisent des problèmes de santé, ou bien que leur participation se faisait au titre de « *facilitateur* ». Enfin, concernant les répondant.es qui n'avaient pas eu l'information, 100% d'entre eux indiquent qu'ils auraient été intéressés d'y participer.

Satisfaction

- 91 % des répondant.es qui ont participé à l'atelier l'ont apprécié de façon générale : 73 % d'entre eux ayant indiqué « Oui, tout à fait ».

Effets de l'atelier

- 82% des répondant.es indiquent que la réalisation de la chanson a participé à leur bien-être (dont 46% « Oui, tout à fait »).
- 82% des répondant.es indiquent que ce qu'ils ont vécu pendant cette activité leur a été utile ensuite (ou le sera plus tard) (54% d'entre eux ont répondu « Oui, tout à fait »).
- 91% des répondant.es indiquent avoir appris des choses grâce à cet atelier (73% « Oui, tout à fait »).
- 46% des répondant.es ont réécouté la chanson depuis son enregistrement : 18% pour l'ont fait seul(e), 28% avec d'autres personnes. 54% indiquent ne pas l'avoir réécoutée depuis.
- 82% des répondant.es déclarent que les effets de cet atelier par rapport à la façon dont ils parlent d'eux-mêmes ont été positifs (46% « positifs » ; 36% « très positifs »).
- 91% des répondant.es déclarent que les effets de cet atelier par rapport à la façon dont ils regardent leur parcours ont été positifs (73% « positifs » ; 18% « très positifs »).
- 82% des répondant.es déclarent que les effets de cet atelier par rapport à leur confiance en eux ont été positifs (55% « positifs » ; 27% « très positifs »). 18% disent qu'il n'y a pas eu d'effet, ou ne savent pas.
- 100% des répondant.es qui ont participé à l'atelier souhaiteraient refaire un atelier sur la même thématique pour apprendre de nouvelles choses ;
- 55% des répondant.es déclarent qu'ils étaient à l'aise avec le fait de parler de leur parcours en présence des autres participants (37% « plutôt oui » ; 18% « oui, tout à fait »).
- 90% des répondant.es déclarent qu'ils étaient à l'aise avec le fait d'écouter le parcours des autres participants.
- 100% des répondant.es qui ont participé à l'atelier souhaiteraient refaire un atelier sur la même thématique : 82% d'entre eux pour apprendre de nouvelles choses, 18% pour refaire le même atelier.

Intégration aux groupes

- 90% des répondant.es indiquent ne pas avoir eu de difficultés pour s'intégrer au groupe des participants lors des ateliers. 10% ont eu des difficultés, seulement sur certains ateliers pour la moitié d'entre eux.
- Parmi les raisons qui ont pu faciliter cette intégration, on note : le fait de déjà « *connaître les lieux* », l'ambiance « *conviviale* » (« *Nous étions tous à l'aise. On se tutoyait, on n'était pas méchant.* »), la similitude du parcours des autres avec le sien, le fait d'être avec d'autres personnes accompagnées de sa structure d'accueil/d'hébergement, le fait d'être au même niveau (« *j'étais pas dépassé* »), l'accueil avec le café et l'appui à la mobilité en venant chercher les participants (« *toute seule je ne serai pas venu* »), le rapport avec les intervenants (« *il ne s'est pas montré au-dessus de tout le monde, ça ça joue* »), le fait d'être « *bien encadré, bien accueilli* », « *les échanges sans jugement* », « *la bienveillance* ».

Participation

- 27% des répondants déclarent que le fait de participer à des ateliers avec des personnes qu'elles ne connaissent pas a facilité leur participation ; 13% disent au contraire que cela complique leur participation ; 60% ne savent pas.
- 90% des répondant.es indiquent qu'ils auraient envie de s'inscrire à d'autres ateliers si le groupe RDS Phoenix leur proposait (72% « oui, tout à fait » ; 18% « plutôt oui »). 10% ne savent pas.
 - Pour ceux qui en ont envie, ils précisent : qu'ils sont « *intéressés* », « *c'était des moments sympas* », « *pour mieux [se] connaître* », deux réponses mentionnent l'informatique pour « *apprendre* » certaines techniques et parce que « *l'informatique c'est l'avenir* », « *de belles rencontres* », « *la complicité* », plusieurs réponses mentionnent un certain désœuvrement et précisent que cela les occuperait, d'autre parlent de leur « *isolement* », de l'envie d'apprendre de nouvelles choses, ils mentionnent aussi « *la qualité* » des ateliers, qui sont « *utiles* », et le fait que les intervenants soient « *humains et bienveillants* ».

Commentaires et remarques

- Certains répondant.es ont souhaité ajouter un commentaire ou une remarque :

« *Ça va très bien. Suis partant pour tout* »

« *RAS. Vous êtes tous cool et sympas. Venir me chercher à Tourcoing et me ramener, y'a pas grand monde qui aurait fait ça.* »

« *[La coordinatrice du projet et l'intervenant sur le carnet] vous m'avez mis à l'aise, j'ai pu sortir plusieurs phrases d'affilée. Ça allait de mieux en mieux en écoutant les phrases d'un poids lourd très lourd même de ma personne.* »

« *C'était bien fait. L'informatique il manque des cours mais sinon ça été bien fait. J'ai commandé un ordinateur avec Emmaüs connect mais il est long à venir* »

« *Je souhaite que RDS Phoenix continue pour embellir nos connaissances et faciliter la tâche à d'autres personnes qui n'ont pas les moyens Tout a été parfait : l'organisation, les lieux, les gens avec qui on était, les intervenants* »

« Je trouve ça formidable de pouvoir faire un atelier, d'aider les gens (moi) en parlant de soi. Qu'est-ce que j'ai rigolé dans cet atelier car tout le monde avait vu Jésus ! Remarque : que ce soit un chez soi d'abord, l'abej ou autre, on a tous quelque chose à dire et parfois, quelque chose est dit par l'un et aurait pu être dit par l'autre »

« Ça m'a plu, ça m'a fait la connaissance de [la coordinatrice du projet], des autres, J'étais bien avec le groupe. J'aimerais qu'on refasse »

« J'ai aimé du début jusqu'à la fin. Quand j'ai entendu ce que les autres avaient vécu, ça m'a touchée. »

« Le groupe RDS Phoenix sont les meilleurs. »

« Je croise les doigts pour que le RDS soit une initiative inspirante et que la dynamique perdure, en emmenant d'autres personnes avec lui. Que ce groupe continue à la fois de répondre à des besoins et envies identifiés et exprimés par des personnes concernées et qu'il puisse aussi répondre aux besoins des services et des professionnels : soutenir une démarche de participation, faciliter et permettre l'expression, le pouvoir d'agir, etc. etc. ... »

« C'est bien c'est cool »

« [La coordinatrice du projet] est très agréable bien vaillante. »

« Qu'il y ait encore plus de monde, plus de participants aux prochaines rencontres. Pour la chanson, une amélioration avec davantage d'instruments, du piano ? »

« Si je peux je recommanderai à d'autres personnes. On était bien entouré. Dans la joie et la bonne humeur »

« [La coordinatrice du projet], t'anime bien. Si ça se refaisait, je suis partant ! »

« C'est vraiment SUPER. Il faut continuer ! »

« Malgré certains indécis, ils se reconnaitront... comme quoi notre projet n'irait pas au bout et que ça n'intéresserait personne, en fait on a démontré tout le contraire et plein de personnes qui ont participé à des ateliers qu'on a créés veulent qu'il y en ait d'autres encore. Concernant la chanson : qui finit par je vois "le bout du tunnel", j'aimerais que ça continue et qu'on fasse un CD sur les paroles sur "après le tunnel, qu'est-ce qui s'est passé" Pour le carnet : j'aimerais refaire un autre carnet quand j'aurais un peu vieilli... 10 ans... »

La connaissance du projet et de ses objectifs

- 60% des formateurs / intervenants connaissaient le projet global du RDS Phoenix et ses objectifs.

Les attentes

- Sur la question des attentes du commanditaire :
 - Atelier Prise de Parole : « *Amélioration de la confiance en soi et optimisation des Capacités de prise de parole en public* ».
 - Atelier Sophrologie : « *Apporter des outils de relaxation afin de soutenir les interactions sociales et appréhender plus sereinement les défis de la vie vers la réinsertion* ».
 - Atelier Informatique : « *Permettre aux participants de découvrir l'outil numérique et d'acquérir les bases pour l'utilisation de l'ordinateur* ».
 - Atelier Carnet : « *La réalisation des recueils et valorisation des parcours de vie des participants en appliquant la méthodologie de Laisse Ton Empreinte (Entretiens, écrits, restitutions, socialisations, remises des recueils sous forme de carnet). Accueillir et structurer le parcours des participants, adaptation aux spécificités de chacun.* »
 - Atelier Chanson : « *Participation effective des résidents à cet atelier. On ne savait pas trop où on allait, c'était une aventure collective avec ses enjeux, ses risques mais aussi la possibilité d'une réussite.* ».
- Sur la question des attentes des participants :
 - Atelier Prise de Parole : « *Savoir mieux s'exprimer lors d'une recherche d'emploi ou d'une présentation. Prendre confiance.* »
 - Atelier Sophrologie : « *Des réponses à leurs angoisses et/ou problématiques du quotidien (discussions aussi importantes que les outils) + forte curiosité de la part des personnes qui sont venus le plus souvent* »
 - Atelier Informatique : « *Une initiation avec l'outil numérique* »
 - Atelier Carnet : « *Être écouté, accompagné dans ce processus de narration de soi. Un espace de parole qui s'adapte à eux. Un besoin de raconter son parcours dans un cadre sécurisant et bienveillant. Une envie de se découvrir autrement et entendre leur parcours d'une autre façon.* »
 - Atelier Chanson : « *Pareil, chacun avait envie de participer à cette création collective sans savoir précisément où on allait* ».

Adaptation au profil des participants

- 60% des formateurs / intervenants ont adapté les contenus au profil des participants :
 - Pour la prise de parole : « *Après une phase de prise de contact, j'ai adapté mon discours, ma façon d'aborder les choses, le niveau d'interaction avec les participants ainsi que la complexité des exercices réalisés, et le nouveau des attentes. Cependant, c'est ce que je fais toujours, Ce n'était pas directement lié au type de public géré ici* ».
 - Pour la sophrologie : « *Les participants étaient facilement distrait et avaient énormément d'angoisse rien que dans l'expérience de quelque chose de nouveau. J'ai donc donné plus de temps à la parole par rapport à la pratique de la sophrologie pour faire de la pédagogie.* ».

- Pour l’informatique : « *J’ai tenté de m’adapter au rythme des participants en retravaillant le contenu et le calendrier des jours de formations* ».
- Pour le carnet : « *Le contenu correspondait aux attentes et besoins des participants.* ».
- Pour la chanson : « *Je n’ai pas adapté le contenu de la formation car il ne s’agissait pas d’une formation mais d’une création collective. J’ai utilisé la démarche que j’emploie habituellement.* ».
- 60% des formateurs / intervenants ont adapté leur méthode au profil des participants :
 - Pour la prise de parole, même réponse que précédemment.
 - Pour la sophrologie : « *Les méthodes de sophrologie sont communes à tout le monde. J’ai peut-être simplement transmis moins d’outils !* ».
 - Pour l’informatique : « *Plus de temps de pauses, convivialité, partage d’expériences.* ».
 - Pour le carnet : « *Les personnalités et les parcours spécifiques des participants demandaient de prendre un peu plus de temps et d’adaptation dans le rythme et l’approche.* ».
 - Pour la chanson, même réponse que précédemment.

Impact sur les pratiques professionnelles

Cette expérience a impacté les pratiques professionnelles de trois répondants sur cinq :

- « *Non car j’ai l’habitude d’être flexible et d’adapter mes pratiques.* ».
- « *Non, j’ai Poursuivi ma pratique libérale tout en espérant pouvoir réitérer l’expérience car j’ai adoré travailler avec l’équipe.* ».
- « *Cette expérience m’a permis de prendre conscience de l’importance du numérique dans mes pratiques et des difficultés pour certaines personnes avec cet outil, très présent dans les démarches quotidiennes. J’ai pris beaucoup de plaisir à animer ces temps.* ».
- « *Oui, d’une part en raison de la richesse humaine de cette expérience, mais aussi dans l’approche de ce public avec ce qu’il a d’universalité, mais aussi de spécificité.* ».
- « *Oui, au sens où la chanson créée me permet de montrer à d’autres structures, d’autres personnes concernées par certains troubles psychiques dus à des parcours particulièrement difficiles depuis la petite enfance que c’est possible, justement de s’embarquer dans ce type d’aventure.* ».

Commentaires et remarques

- Certains répondant.es ont souhaité ajouter un commentaire ou une remarque :

« *Beaucoup de retour positifs sur les différents ateliers de la part des participants. Les participants ont pu me faire partager le plaisir qu’ils ont eu à vivre ces moments et une grande fierté devant les choses accomplies.* »

« *Ce fut un immense plaisir et un enrichissement de travailler avec eux. De belles rencontres, des moments forts. Une organisation parfaite dans la gestion des imprévus. Une volonté et un désir de la part du RDS-Phoenix d’aller de l’avant. Un groupe dynamique avec la force de dépasser les obstacles.* ».

« *Absolument indispensables car ils permettent à chaque personne de s’engager dans une aventure, d’oser franchir ce pas, de mieux se connaître, d’être fiers de leur parcours malgré les difficultés, de faire œuvre commune avec d’autres, de sortir de l’isolement, de retrouver une dignité et du sens à leur histoire et de pouvoir le partager en faisant écouter leur chanson. Vous avez dit pouvoir d’agir ? L’interlocutrice du projet a été remarquable et on lui doit en partie la réussite de ce projet.* ».