

La Journée du Partage d'expériences « une culture de valorisation et d'innovation »

Sous le Haut Patronage du Ministère de la Santé et des Affaires Sociales
et du Ministre Délégué chargé de l'Économie Sociale et Solidaire

organisée par la Fondation des Amis de l'Atelier,
en partenariat avec l'URIOPSS Île-de-France

Mardi 11 décembre 2012

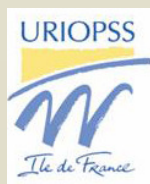
ACTES DU COLLOQUE

Le partage d'expériences permet la mise en valeur du travail des acteurs de terrain, l'enrichissement mutuel et le développement d'actions innovantes au sein d'un même secteur.

Pourquoi soutenir des dynamiques de partage d'expériences ?

Comment évaluer leur impact sur les pratiques quotidiennes ?

Comment optimiser l'organisation de réseaux de partage d'expériences pour développer leur utilité professionnelle, citoyenne et solidaire à l'international ?



Cette Journée du partage d'expériences a été l'occasion de réfléchir sur cette culture de valorisation et d'innovation, grâce à des intervenants du secteur de la santé et de l'économie sociale et solidaire ayant mis en œuvre des réseaux de ce type.

Un guide méthodologique intitulé « Réseaux thématiques de partage d'expérience - Collecter, diffuser, animer » a été lancé à cet événement (www.handiplanet-echanges.info).

Sommaire

Mot d'introduction

Véronique COVIN, Directrice Adjointe URIOPSS Île-de-France

Regards de la sociologie sur le partage d'expériences

Présentation de Frédéric de Coninck, sociologue,
Conseil d'Administration, Fondation des Amis de l'Atelier

Réseaux solidaires : processus de création et de développement

Spécificités du partage au niveau institutionnel

Sandrine PERROT, Ministère des Affaires Sociales et de la Santé
Direction Générale de l'Offre de Soins, Département Stratégie
et Ressources, Mission des Usagers

La relation de confiance avec les acteurs de terrains

Anne CARPENTIER
Appui technique aux programmes sociaux d'Inter Aide, Animation du Réseau Pratiques

La diffusion des expériences et des contenus utiles à l'action

Suzanne HUMBERSET, Chargée de mission du réseau Ritimo,
Animatrice de dph et de la COREDEM (coredem.info)

Handiplanet, la construction d'un développement international

Viviane SEKERCIOGLU, Assistante à la Direction des Programmes Emergents
Réseau Handiplanet, Fondation des Amis de l'Atelier

Les effets de la dynamique de partage d'expériences au sein d'ATD Quart Monde

Geneviève DEFRAIGNE-TARDIEU, ATD Quart Monde,
Réseaux Wresinski, Universités populaires Quart Monde

Des pratiques et des outils partagés : exemple d'un pouvoir public wallon

Simon BAUDE, Directeur du Service Audits et Contrôles
AWIPH - Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées

Mesures de l'impact de diffusion de bonnes pratiques

Erwin RICLET, Chargé de mission des Agendas 21,
Ministère en charge du développement durable, Observatoire National des Agendas 21 locaux

Lancement du Guide Méthodologique du réseau de partage d'expériences

Georges GAASCH, Ligue HMC (Luxembourg) - Partenaire du projet

Remise des prix du Concours Handipartage 2012 - Valoriser les expériences

Discours de clôture

Jean-Pierre BOISSONNAT, Directeur Général, Fondation des Amis de l'Atelier

Denis PELSAY, Directeur des programmes émergents, Fondation des Amis de l'Atelier

Bonjour à toutes et à tous. Au nom de la Fondation des Amis de l'Atelier et de l'URIOPSS, partenaire de cette journée, je vous remercie de vous être déplacés, certains parfois de loin pour participer à notre débat sur le partage d'expérience, une culture de valorisation et d'innovation, ainsi qu'à la remise des prix du concours Handipartage.

C'est à Mme Véronique Covin, Directrice Adjointe de l'URIOPSS Île-de-France, que je laisse le soin d'ouvrir nos échanges ; vous avez, Madame Covin, travaillé à l'UNAPEI et à la FEHAP, investie sur le champ du handicap. A L'ADAPT, vous avez été directrice du développement et de l'innovation. C'est dire si l'innovation et la capitalisation des expériences au sein d'un réseau sont des thèmes qui vous intéressent et sur lesquels vous avez été très investie professionnellement. Je vous laisse la parole.

Mot d'introduction

Véronique COVIN, Directrice Adjointe URIOPSS Île-de-France

Au nom de l'URIOPSS Île-de-France, je souhaite la bienvenue à tous les participants qui ont souhaité assister à cette première journée du partage d'expériences, pour laquelle nous sommes partenaires de la Fondation des Amis de l'Atelier.

Ce rapprochement s'explique tout d'abord par les liens historiques entre nos deux structures : l'URIOPSS a vocation à rassembler les organismes sans but lucratif, engagés dans la solidarité en matière de santé, d'action médico-sociale et sociale (aujourd'hui plus de 650 adhérents, gérant près de 2000 établissements et services). L'association des Amis de l'Atelier née en 1961 et devenue Fondation reconnue d'utilité publique en 2011, est membre de l'URIOPSS Île-de-France depuis de nombreuses années.

Première organisation régionale représentative du secteur sanitaire et social dans sa région par le nombre de ses adhérents, l'URIOPSS Ile-de-France est engagée dans une dynamique participative et collaborative permettant une représentativité fonctionnelle de ses adhérents ; cette démarche requiert un travail constant de remise en question structurée, de réflexion et d'échanges sur les pratiques du terrain.

Notre Union s'inscrit également dans l'esprit d'innovation qui caractérise le partage d'expériences : en 2010 déjà, les innovations technologiques des plateformes d'échange en web 2.0 ont été mises à l'honneur lors de matinales dont la réédition se fait chaque année, avec l'intervention d'associations qui utilisent ces outils.

C'est aujourd'hui dans un contexte délicat, où les budgets réservés aux associations sont en recul, que cette journée a pour ambition d'apporter une bouffée d'air salubre, permettant de réfléchir sur les pratiques et d'étudier les moyens d'échanger au sein d'un même secteur, en vue de l'amélioration des actions quotidiennes réalisées sur le terrain.

Espérant que les exemples et pistes qui vont vous être proposés aujourd'hui puissent vous apporter des réponses et des idées, nous saluons à nouveau la démarche de Handiplanet, réseau international de partage d'expériences dans le secteur du handicap mental et psychique, ainsi que toutes les initiatives qui sont présentées ici, et déclarons la première journée du partage d'expériences ouverte.

Regards de la sociologie sur le partage d'expériences

Présentation de Frédéric de Coninck, sociologue,
Conseil d'Administration, Fondation des Amis de l'Atelier

Lorsque l'on parle de l'expérience, tout le monde pense savoir de quoi on parle. Mais si on essaye de rentrer dans plus de détail, les choses deviennent plus complexes.

J'ai eu l'occasion, il y a quelques années de cela, d'investiguer un peu cette question, suite à une demande du ministère de l'éducation nationale qui se demandait comment on pouvait, en cours de formation, faire acquérir de l'expérience aux jeunes formés.

L'expérience, dans l'entreprise, est parfois une manière de parler de la compétition entre jeunes et anciens. A poste égal, les jeunes générations sont mieux formées. Cela veut-il dire qu'elles sont plus efficaces ? Pas forcément. Mais que leur manque-t-il ? Les mots pour en parler font défaut, ou bien on suppose que l'expérience est, par définition, quelque chose qui échappe à la formalisation, une sorte d'art mystérieux dont les ressorts sont cachés au plus profond de l'être humain.

Or il y a certes une différence entre un savoir théorique et un savoir pratique, mais cela n'implique pas qu'aucune formalisation, aucun processus construit, ne permet d'accéder à un savoir pratique. J'appelle, pour ma part, « expérience » tout savoir qui nécessite une mise en action pour se constituer. Mais cette mise en action elle-même peut parfaitement se formaliser, s'améliorer, et appeler, après coup, un « retour d'expérience ».

En fait, il existe un continuum entre savoir théorique et expérience, et travailler sur ce continuum est un des moyens d'améliorer l'acquisition de ladite expérience. Gérard Vergnaud, un des fondateurs de la didactique en France, prend l'exemple de l'apprentissage du saut à la perche pour faire comprendre son propos. Il est impossible, dit-il, d'apprendre à sauter à la perche d'une manière purement théorique : il faut expérimenter soi-même le mouvement, mobiliser ses sensations et ses réflexes corporels, pour affiner le geste qui permettra de bien sauter. Mais, une fois que l'on a fait quelques sauts, il est extrêmement utile de commenter ce que l'on a ressenti, d'échanger avec un entraîneur qui vous apprend à « lire » vos sensations, à nommer vos gestes, à relever les points où vos gestes ont été défaillants. Le bon entraîneur est capable de formaliser vos gestes afin de vous permettre d'accélérer votre apprentissage.

C'est là tout l'enjeu : construire des formalisations qui permettent de démêler ce que l'on a vécu pendant la mise en action. Vygotski, un psychologue russe contemporain de Piaget, a longuement travaillé sur les formalisations partielles qui accompagnent l'action. Certes, dit-il, ce qui relève du concept pur est souvent éloigné de l'action. Mais, sur le chemin qui va de l'informel au concept, il existe toute une gradation d'éléments qui soutiennent l'action, qui permettent de la regarder, de l'améliorer et d'évoluer avec plus de confort. Un des exemples que prend Vygotski est celui de la grammaire. Si l'on parvient à expliciter les règles (jamais complètement rationnelles ni complètes) qui gouvernent l'usage d'une langue, on ne rend pas capable de parler la langue directement, mais on accélère grandement l'apprentissage de ladite langue.

L'image est parlante et je pense qu'il est correct de parler d'une grammaire d'action. Si on se donne la peine de formaliser au moins partiellement une situation on permet aux autres de se l'assimiler beaucoup plus rapidement. Quand on doit passer d'une situation connue à une situation non maîtrisée, la formalisation (avant et après, comme dans le cas du saut à la perche) nous fait gagner énormément de temps. Tant que l'on reste dans une situation stable, c'est moins utile.

La grammaire ne suffit pas à parler une langue couramment. Les échanges langagiers reposent sur une poussière d'automatismes incroyablement fournie. Mais l'acquisition de ces automatismes est considérablement accélérée par une explicitation, au moins partielle, de leur fonctionnement. Il en va de même dans une situation d'action : tout ne s'apprend pas en chambre, mais construire des formalisations partielles qui commentent les situations d'action, accélère le transfert des savoirs et améliore ces savoirs eux-mêmes.

C'est le dernier élément à relever : un savoir mieux transmis est également un savoir plus adéquat, qui relève des zones d'ombre et des incohérences et permet à celui qui transmet, lui-même, d'agir d'une manière plus adaptée.

Regards de la sociologie sur le partage d'expériences

Questions de la salle

Denis Pelsy, animateur de la journée

Directeur des Programmes Emergents, Réseau Handiplanet, Fondation des Amis de l'Atelier

Nous retenons de nombreuses et précieuses pistes de réflexion avec votre intervention. Souvent, j'ai eu l'occasion de dire que le contenu que l'on voit sur Internet dans le domaine qui est le nôtre - le handicap mental - est un contenu écrit qui vient des chercheurs, des scientifiques, étant à même, et obligés d'écrire, car « si un chercheur n'écrit pas, il n'existe pas ». En revanche, l'écriture est très peu souvent un prérequis dans les fonctions des acteurs de terrain. Et donc, il est très difficile de trouver, et d'aller 'chercher' des expériences de terrain écrites.

Marie-Claude Baroche, présidente d'Espoir 54 et de la fédération nationale Agapsy

Pourquoi est-ce que le partage d'expériences est si difficile entre les universités et les acteurs de terrain ?

On voit parfois arriver des étudiants qui ont travaillé pendant des années, sans avoir jamais rencontré de personne correspondant à leurs recherches. Je suis toujours étonnée, car les accompagnateurs, les associations ont capitalisé beaucoup d'expériences, mais tout se passe comme si cette expérience n'intéressait pas les universitaires. Ce clivage m'a toujours surpris. Est-ce que vous pouvez nous donner votre sentiment à ce sujet ? Qu'est-ce qui pourrait nous permettre d'établir des passerelles ?

Frédéric de Coninck

Votre expérience m'intéresse, mais il y a chercheur et chercheur. Certains sont très sensibles à ce genre d'expériences. Aujourd'hui, je travaille sur l'expérience des usagers de la ville ; effectivement, on peut parfaitement concevoir des aménagements sans tenir compte de toutes ces expériences. Aucune connaissance conceptuelle ne peut nous permettre d'accéder directement en situation pratique. Et à l'inverse, une situation complètement pratique, un savoir pratique, construit dans la pratique peut être tout à fait adapté. En général, il aura plus de difficultés à évoluer, se transmettre à une autre personne. Il peut aussi s'enfermer dans des impasses. Le véritable enjeu est de construire ce niveau intermédiaire. Et dans ce niveau intermédiaire, tout le monde est en train d'apprendre. Lorsque je vais voir des acteurs de terrain, j'y vais pour apprendre, pas seulement pour déverser mon savoir. Et l'acteur de terrain attend aussi quelque chose de moi. On essaie de construire quelque chose ensemble.

*Sophie *, accompagnant des personnes en situation de handicap souhaitant rejoindre l'entreprise*

Lorsque j'écoute ce partage, et cet enseignement que vous nous proposez, j'ai une question : est-ce que finalement, le débat n'est pas aujourd'hui de passer de la procédure (ce qui organise, ce qui permet à notre intelligence d'être libérée), au processus en tant que tel, où chaque maillon du processus, y compris la personne en situation de handicap va pouvoir, en étant elle-même générer autour d'elle un environnement qui lui créant de l'espace, lui offrant sa place dans la structure en entreprise, et réalimenter une réflexion sur des procédures bien établies qui vont peut-être être remises en cause. C'est peut-être un chantier énorme qui affole tout le monde. Mais ce passage d'un concept à une procédure me semble nécessaire.

Frédéric de Coninck

Je ne suis pas sûr d'avoir tout à fait compris la question. Ce qui est certain, c'est que quand une organisation a décidé d'essayer d'intégrer une personne en situation de handicap, c'est un apprentissage à double sens. En fait, comme pour les chercheurs, une personne handicapée nous apprend quelque chose. Ce n'est pas juste elle qui doit apprendre à faire ce qu'il faut dans la situation. A titre personnel, j'ai une de mes filles qui est sourde, et je suis frappé de voir à quel point les gens sont handicapés dans la communication à son égard. Car interagir avec quelqu'un qui est sourd, ça ne veut pas dire forcément être bloqué par l'incompréhension et l'absence apparente d'un langage

commun. Bien sûr, en 5 minutes, je ne parle pas de l'apprentissage de la langue des signes ; mais il y a des gens qui arrivent très bien à enclencher un processus de communication malgré cette 'absence', et d'autres qui sont handicapés dans la communication. Et au fond, c'est un problème du savoir clinique. Un savoir clinique donne beaucoup de repères dans des situations pratiques, mais chaque situation pratique reste un cas singulier, et heureusement.

Spécificités du partage au niveau institutionnel

Sandrine PERROT, Ministère des Affaires Sociales et de la Santé
Direction Générale de l'Offre de Soins, Département Stratégie
et Ressources, Mission des Usagers

Denis Pelsy

Sandrine Perrot, vous intervenez au nom du ministère de la Santé, dont le site s'affiche sur l'écran [<http://www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers/>]. Vous êtes juriste spécialisée en droit de la santé, et vous cherchez à appréhender les questions relatives à la norme, y compris celles liées à l'exercice médical. Vous avez exercé des fonctions en cabinet d'avocat. Vous occupez un poste au ministère de la santé visant à promouvoir les droits des usagers.

Je vous laisse la parole pour nous parler des spécificités du partage d'expérience au niveau d'une administration.

Sandrine Perrot

Bonjour à tous. Pourquoi avons-nous choisi de valoriser les expériences menées sur le terrain ?

Notre espace sur le site du ministère des affaires sociales et de la santé s'appelle « Droit des usagers de la santé ». Il y a un dispositif normatif important concernant les droits des usagers de la santé. Mais la loi et les textes, ne sont pas ou peu connus, que ce soit du grand public ou des professionnels concernés.

L'idée a été de créer un dispositif pour lancer une dynamique d'appropriation de la norme, du texte, dans le but d'améliorer son effectivité.

Comment procéder ? Le droit devait être rendu attractif. Nous avons lancé une opération de labellisation. C'est un fil rouge sur une année, où, à partir d'un cahier des charges : on propose aux acteurs de terrain de solliciter le label ministériel « droits des usagers de la santé ». A l'issue d'une expertise de leurs projets au niveau local, ils obtiennent ou non ce label. En fin d'année, nous organisons un concours visant à valoriser les projets les plus innovants : chaque région fait alors remonter deux des meilleurs projets menés sur son territoire. Un jury se réunit, détermine si les expériences faites sont modélisables et transposables et détermine les lauréats. Cette année, le jury a retenu 5 lauréats. C'est tout un processus de mise en œuvre, d'appropriation de ce qui relève du normatif.

En parallèle de cette procédure d'appropriation, nous déployons un dispositif de communication plus global. Il s'agit de l'espace droit des usagers [en ligne]. Nous avons notamment créé une page très opérationnelle dédiée aux projets labellisés, avec une classification par région. Il existe également une liste des adresses utiles pour les réclamations et les plaintes ici, élément sur lequel je ne vais pas insister. Et ici, voici les projets labellisés. Chaque région qui a labellisé ses projets les voit en ligne sur un site institutionnel. L'idée est de montrer aux usagers que, dans leur région, des actions spécifiques existent sur l'appropriation du droit.

Spécificités du partage au niveau institutionnel

Questions de la salle

Question

Le conflit autour de la norme est le point de départ. Et comment arriver à créer à la fois des convergences, des possibilités de pratiques pluridisciplinaires, sans en parler dans des portails aussi bien faits que celui-ci, de façon à en parler de façon neutre, contradictoire, mais faire respirer le débat, ce qui, dans le social en France et la maladie mentale en particulier est très difficile ?

Sandrine Perrot

En réalité, c'est tout le problème du débat public et du débat citoyen. Il y a une instance - parfois surnommée parlement de la santé - la Conférence nationale de la Santé, qui porte la parole des usagers. Mais on se rend compte que cette instance connaît des limites dans son fonctionnement, pour la simple

et bonne raison que les usagers et leurs représentants qui siègent dans cette commission, ou dans les commissions spécialisées des droits des usagers en région, sont déjà quasiment des professionnels de la représentation des usagers. Et non l'utilisateur lambda ; et cette voix manque. C'est finalement la question de la représentativité qui est interrogée : il y a un biais, car ces représentants des usagers parlent des usagers de manière assez collective, et non dans la problématique individuelle d'un utilisateur. On le voit aussi au sein du ministère. Cette voix de l'utilisateur est importante, et on ne lui donne pas sa place, car cela n'a pas initialement été prévu ainsi, et ce rapport direct à l'utilisateur n'existe pas. Alors, il pourrait, et doit exister dans les établissements, via la question de la médiation ; dans ce cas, on a un rapport direct, sans intermédiaire. Cette question du débat public, en prise directe avec l'utilisateur, notamment en utilisant les réseaux sociaux, est une question en cours de réflexion au ministère.

Question

Plus précisément, comment est-ce que l'on pourrait faire vivre le dialogue, par exemple au sein de votre portail, autour de la préparation du prochain plan autisme, étant entendu que des positions contradictoires devraient s'y faire entendre ?

Sandrine Perrot

Lorsque j'évoque le débat citoyen, en réalité la question est : quelle place donne-t-on à la parole de l'utilisateur, autrement dit, dans l'influence de la décision politique. Nous sommes davantage positionnés sur ce champ. Par exemple, pour les lois sur la bioéthique, nous avons organisé des états généraux, mené des débats sur plusieurs mois. Aujourd'hui, de ces débats, quelles sont l'essence et les propositions qui ont été retenues dans la loi ? Quelle est la place de la parole d'un utilisateur, d'un usager, dans l'influence dans la décision politique in fine dans la loi ? Que va-t-on y retrouver ? Quand les associations de parents veulent modifier le dispositif législatif, il est intéressant de s'interroger sur le comment, et par quel moyen, ce que fait le ministère.

Denis Pelsy

Donner la parole est un point central ; il est vrai que l'on donne la parole dans des sites comme ceux-là. Le débat est intéressant et ouvert.

La relation de confiance avec les acteurs de terrains

Anne CARPENTIER

Appui technique aux programmes sociaux d'Inter Aide, Animation du Réseau Pratiques

Denis Pelsy

Anne Carpentier, vous intervenez au nom du réseau de partage d'expériences Pratiques. C'est un réseau qui existe depuis longtemps, et qui se situe du côté de la coopération internationale ; il implique Inter Aide, Essor et Initiative développement.

Vous pratiquez par ailleurs la psychothérapie en libéral à Paris. Je vous laisse la parole pour dix minutes de présentation au sujet de ce réseau Pratiques que vous animez.

Anne Carpentier

Bonjour, merci de m'avoir invitée ; je vais vous présenter mon expérience d'animatrice de réseau.

Le réseau Pratiques est un réseau lancé par 3 ONG françaises Inter Aide, Essor et Initiative développement. Entrepreneurs du Monde et Pro-Action Développement ont ensuite rejoint le réseau.

Notre domaine d'intervention est le développement : nous travaillons dans les domaines de l'eau, l'agriculture, la santé, l'éducation, l'accompagnement social et la micro-finance dans les pays en développement. Nos pays d'intervention sont nombreux. Je vous laisse les lire sur le diaporama [Bangladesh, Bénin, Birmanie, Brésil, Burkina Faso Burundi, Cambodge, Cap Vert, Chine, Comores, Ethiopie, Ghana, Guinée Bissau, Haïti, Inde, Madagascar, Malawi, Mozambique, Philippines, Sierra Leone, Tchad, Vietnam...].

Depuis son lancement, le réseau a diffusé plus de 1 000 documents, 300 « fiches pratiques » et documents de capitalisation et plus de 700 outils (qui sont des modules de formation, des bases de données, des guides de procédures...). Pratiques anime aussi des ateliers d'échanges d'expérience, et participe aux ateliers organisés par les membres du réseau. Toute la production du réseau est en accès libre sur un site Internet [<http://www.interaide.org/pratiques>] qui existe depuis l'an 2000. Depuis 2012, un des membres du réseau, Entrepreneurs du monde, a repris l'animation des échanges dans le domaine de la micro-finance : c'est un succès, signe d'appropriation et d'internalisation du réseau.

Pratiques est un réseau de praticiens qui écrivent sur leurs expériences, c'est un échange de pratiques. Pour collecter et partager l'information, chaque membre a mis en place des procédés proches ou différents.

Je fais un entretien annuel avec chaque responsable de terrain pour faire le point sur leurs outils, faire le point sur les méthodes et pour collecter les expériences en direct. Cela consiste à faire des projets de fiches, quand j'apprends par exemple qu'il y a une nouvelle action pilote et que ça peut intéresser quelqu'un d'autre ; alors, le responsable de programme pourra écrire une fiche sur ce projet.

Essor organise une réunion annuelle avec ses responsables de programme, et je participe aux journées d'échanges et de présentation des programmes.

Chaque année, Entrepreneurs du Monde organise des ateliers sur la micro-finance, un en Asie, un en Afrique.

A travers tous ces ateliers et entretiens, c'est l'occasion de connaître chaque personne, ses actions, s'il a besoin d'outils méthodologiques, de bibliographie. Cela permet à la fois de partager des pratiques et de collecter les expériences du terrain pour les transmettre avec d'autres.

La diffusion des expériences se fait donc sur les sites internet. C'est un moyen de valoriser les actions, mais aussi les personnes et équipes qui les mettent en œuvre. Cette reconnaissance nourrit aussi la motivation. C'est aussi une manière de contribuer à des actions efficaces pour un monde plus solidaire. Merci.

Denis Pelsy

Merci de nous avoir parlé de cette collecte d'expériences, qui se fait dans une relation de confiance et par des tiers. Au départ du réseau Handiplanet que je coordonne au nom de la Fondation des Amis de l'Atelier, j'avais cette utopie de créer un contenant qui allait amener le contenu d'abondance du cœur, ce qui n'est pas toujours le cas dans la pratique.

Bien sûr, Madame Carpentier sera encore là sur le temps de la pause et à midi si vous souhaitez échanger avec elle au sujet des avancées remarquables du réseau Pratiques.

La diffusion des expériences et des contenus utiles à l'action

Suzanne HUMBERSET, Chargée de mission du réseau Ritimo,
Animatrice de dph et de la Coredem (coredem.info)

Denis Pelsy

Suzanne Humberset, vous êtes chargée de mission à l'association Ritimo, qui est un réseau d'information et de documentation pour le développement durable et la solidarité internationale. Vous êtes responsable du projet dph, base de données d'expériences et d'analyses créée depuis 1986 avec la Fondation Charles Léopold Mayer pour le progrès de l'Homme. Ça a été pour moi un choc quand j'ai rencontré ce réseau : ce que j'avais un peu rêvé de faire existait. Ce projet a également fait naître la Coredem, qui mutualise les données d'une vingtaine de sites.

Suzanne Humberset

Ritimo est un réseau qui existe depuis une trentaine d'années ; au départ, nous étions des centres de documentations et d'informations, donc tout à fait associatif, un métier de documentaliste.

Ritimo est un réseau, et non pas une association, c'est un réseau d'associations.

Nous avons fait un travail pour partager nos données, avant même l'informatisation. Nous nous sommes vite informatisés et avons appris ces techniques de diffusion de l'information. Puis Internet est devenu incontournable. Suivre les évolutions techniques d'Internet n'est pas facile pour les moins jeunes. Nous animons un projet intitulé Echanges ; les enjeux de ce projet sont de tester les outils libres d'Internet - car cela fait partie du partage et de la mutualisation -, de former les acteurs associatifs pour transmettre les connaissances, et de favoriser le débat public pour garder la mémoire des avancées et des idées de chacun des acteurs.

Sur l'histoire de l'échange d'expérience, dès 1988, nous avons créé une base de données informatisée, et nous avons rencontré la Fondation Charles Léopold Mayer pour le progrès de l'Homme. Puis, nous avons créé la dph : c'est une banque d'expériences et non une base de données bibliographiques. C'est aujourd'hui un site Internet, d-p-h.info [http://www.d-p-h.info/index_fr.html]. Au démarrage, la technique ne suivait pas car les logiciels n'étaient pas conviviaux. On échangeait des disquettes et on pouvait à la fois interroger et améliorer la base de données à la condition d'avoir été formé !

Au démarrage, ce réseau était basé sur le troc : ceux qui participaient en profitaient. Mais très vite, c'est devenu très restrictif et nous voulions partager plus largement. Ce qui nous renvoie aujourd'hui à ce qu'on appelle les Creative Commons, qui sont le fait de libérer les informations, le droit de reproduire gratuitement les informations. Il y a plusieurs Creative Commons, cette idée vient d'ailleurs des logiciels libres qui libéraient les sources pour que d'autres développeurs puissent développer autre chose. Nous avons choisi celle [parmi les licences Creative Commons] qui stipule que la reproduction est possible en citant les sources. C'est un projet de banque de données, qui rassemble des expériences utiles à l'action, et un réseau d'expériences à l'international.

Au départ, le lien était plutôt sur les modes d'échanges et outils que sur les thématiques, qui étaient très différentes. Il y avait l'approche des langues, l'approche culturelle, et comment organiser un échange d'expérience entre des organisations internationales, des universitaires, etc. Le fait de rassembler ces résultats dans une banque d'expérience a permis de décroiser les angles de vue et les thématiques.

A l'échelle d'un réseau lui-même, pour nous, ce qui est essentiel, c'est de définir le cadre de l'échange. Quels sont les objectifs de cet échange et comment l'organise-t-on ? Au début, dph s'est posé la question : si nous avons une centaine de fiches sur le nord de la France, serait-ce reproductible en Allemagne, ou ailleurs dans le monde ? Est-ce que la précarité dans le nord de la France était la même que dans le sud du monde ? Que pouvait-on en tirer comme lignes de force ? Tout cela nous a amené à la constitution de dossiers. Une expérience toute seule est intéressante, mais qu'amène-t-elle à d'autres ?

Une autre question est celle de la médiation, de la formation pour la réalisation d'une fiche pour qu'elle soit écrite dans un langage qui puisse parler à plusieurs publics, qui ne soient pas spécialisés ; l'on s'interroge sur comment apprendre à un praticien qui n'a pas toujours le temps et la compétence, d'écrire pour transformer sa pratique en expérience collective. Tout ceci n'a pas été simple, mais nous en avons tiré des lignes de force que l'on peut résumer ainsi : il fallait contextualiser les expériences.

Après l'échange d'expériences, il y a bien sûr la capitalisation. L'échange d'expériences est organisé à l'intérieur d'un réseau, et la capitalisation, c'est pour un public plus large, c'est la mise en forme des résultats.

La capitalisation exige une distance, une façon de tirer les leçons pour que les personnes extérieures au groupe puissent en profiter. C'est la question de la communication et de la diffusion la plus large possible.

Enfin, il faut diffuser, rendre disponibles ces récits, ces informations utiles, pour partager les innovations. Internet est un outil formidable, mais il y a trop d'informations sur Internet, donc il s'agit là aussi d'un apprentissage collectif pour savoir comment toucher notre public, avec les outils, lettres électroniques, réseaux sociaux, comment profiter du moteur Google qui ramène 80 % des internautes. Toute cette réflexion est au cœur de nos pratiques.

Le décroisement dans Internet passe aussi par la recherche à travers les moteurs de recherche. Nous avons créé une communauté de sites de ressources, notre 'Google' à nous, qui s'appelle la Coredem, et on peut élargir la recherche à une trentaine de réseaux. Et Handiplanet va s'y trouver aussi ! Merci.

Denis Pelsy

Merci d'avoir parlé de ces questions de collecte, mais aussi sur la manière de rassembler et de rediffuser.

Cela nous a permis d'identifier les enjeux suivants : avoir le souci de savoir à qui on destine ce contenu, décroiser les acteurs, les angles de vues.

Comment part-on du partage d'expériences pour arriver à une capitalisation d'expériences ? En ce qui concerne Handiplanet, nous nous sommes arrêtés au partage d'expériences.

Y a-t-il des questions pour Suzanne Humberset avant la pause ?

Elle reste à votre disposition pendant la pause.

Handiplanet, la construction d'un développement international

Viviane SEKERCIOGLU, Assistante à la Direction des Programmes Emergents
Réseau Handiplanet, Fondation des Amis de l'Atelier

Le réseau Handiplanet a été créé en 2006 par la Fondation des Amis de l'Atelier. C'est une démarche qui s'appuie sur deux socles : permettre des échanges, des rencontres et colloques, de professionnels mais aussi de personnes en situation de handicap ; et partager des expériences sur le plan national et international par le biais d'un site Internet.

Aujourd'hui, ma présentation thématique portera sur le développement international construit par le réseau.

Dans un réseau de partage d'expériences, on cherche à rapprocher des acteurs. Quelle que soit la distance physique, le manque de connaissance et de pratiques reste souvent le même, que l'on soit à l'international ou à l'échelle locale. Handiplanet souhaite donc se développer tant à l'échelle internationale qu'à l'échelle locale pour enrichir les échanges et leur donner une dimension élargie.

Dans ces échanges internationaux, il y a un postulat duquel nous sommes partis : celui de l'échange Nord-Sud avec de la réciprocité. On n'établit pas de hiérarchie entre les expériences. Lorsqu'il y a des échanges Nord-Sud développés, il y a aussi des échanges Nord-Nord et Sud-Sud.

Nous utilisons deux outils principaux : l'échange d'expériences et de témoignages à travers le site Internet et puis le partenariat.

Le premier, le partage d'expériences, la collecte d'expériences : les partenaires sont sollicités pour partager leurs expériences de terrain, et cela passe par des fiches, issues d'interviews orales ou écrites. Aujourd'hui, le réseau compte 900 utilisateurs provenant de 335 organisations membres du réseau. Ces expériences sont diffusées via la newsletter toutes les semaines. Nous avons plus de 7000 destinataires de plus de 171 pays. Il s'agit de 5000 destinataires en français, 2000 en anglais et 130 en espagnol.

Nous avons un outil qui nous montre que le nombre de visite de la plate-forme Internet. Si l'on voit qu'Handiplanet a encore des efforts à faire, l'évolution est positive : 65 % des visiteurs sont français et 35% d'autres pays. 15 % des visiteurs sont francophones et 20 % sont anglophones et hispanophones.

Le second outil, ce sont les partenariats, soit des liens renforcés entre des établissements de la Fondation des Amis de l'Atelier, et des organisations dans d'autres pays. Ce partenariat se concrétise avec le voyage d'un membre du réseau Handiplanet qui va sur place pour partager les expériences ; ceci est un voyage d'échanges pour un professionnel de l'établissement. En retour, c'est l'accueil d'une personne du pays partenaire dans l'établissement de la Fondation.

Il y a une rédaction du partage d'expériences, en moyenne 3 par structure, ce qui fait six fiches par partenariat.

Ces partenariats peuvent aboutir à des voyages pour les usagers des établissements, comme ça été le cas en Egypte.

Ensuite, le partenariat permet le renforcement de la connaissance d'autres organisations dans le pays du partenariat et favorise des rencontres directes. Le partenaire devient tête de réseau dans son pays et la région de son pays.

Le partenariat peut être optimisé dans le cadre de projets communs menés, avec le projet européen sur l'e-learning par exemple [projet eLeSI : www.handiplanet-echanges.info/le-reseau/projet-elesi].

Je vais vous présenter les ingrédients qu'il est essentiel d'identifier pour développer le réseau à l'international, le premier ingrédient étant : appuyer le réseau sur un texte, des principes. Dans le secteur du handicap mental et psychique, l'objectif est de contribuer à un meilleur exercice des droits des personnes ayant un handicap mental ou psychique, sur la base de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU du 6 décembre 2006.

Ensuite, le second ingrédient serait valable autant à l'échelle locale qu'à l'international ; il s'agit de la recherche active de structure dans les pays, par Internet, par le développement des contacts, et par des newsletters, la participation à des congrès, etc.

Nous avons également l'enjeu du multilinguisme, qui fonctionne pour notre réseau avec la traduction automatique des contenus sur la plate-forme, traduction et contenus qui peuvent être retouchés manuellement et enregistrés.

Le quatrième ingrédient, c'est le fait de mettre en confiance les contributeurs. Ceci est valable aux niveaux local et international. Pour l'international, il est important d'appuyer le contact direct, via Skype par exemple, et il s'agit d'avoir des instruments de présentation claire pour garantir la qualité du réseau.

Cinquième ingrédient, c'est le fait de valoriser et multiplier l'implication des contributeurs internationaux dans le réseau, de la même façon que l'on multiplie la visibilité des contributeurs locaux, français.

Cette multiplication de l'implication des contributeurs passe par des relances, une fois que la personne a partagé son expérience : on lui propose de continuer à partager au fur et à mesure. On procède à une mise en valeur maximale de leur travail, notamment avec les newsletters.

Pour conclure, comme pour le développement à l'échelle nationale, la construction d'un développement international se fait en cercles concentriques. Plus les efforts se concentrent sur une région, plus le réseau se développera. Merci.

Denis Pelsy

Nous voyons ici que la confiance des contributeurs doit être gagnée, et ce n'est pas évident. C'est plus facile aujourd'hui pour nous qu'il y a cinq ou six ans quand le réseau en était à son commencement. Les partenariats nous permettent d'avoir des échanges interpersonnels, et c'est quelque chose d'incalculable dans le réseau. Le projet européen « Handiplanet Europe Francophone » a permis aussi d'approfondir la question de comment rendre active la contribution internationale avec les pays partenaires.

Dans le cadre de la Francophonie ou d'autres ensembles internationaux, les réseaux de partage d'expériences disposent d'une sorte « d'expertise » grâce aux liens qu'ils créent avec des organisations de multiples pays. Y a-t-il des questions de la salle sur cette intervention ? Je propose donc d'inviter ATD Quart Monde à la table.

Les effets de la dynamique de partage d'expériences au sein d'ATD Quart Monde

Geneviève DEFRAIGNE-TARDIEU, ATD Quart Monde,
Réseaux Wresinski, Universités populaires Quart Monde

Denis Pelsy

Geneviève Defraigne-Tardieu, vous êtes enseignante de formation. Vous avez travaillé à ATD Quart Monde à animer les bibliothèques de rue. Vous vous êtes consacrée à la lutte contre la pauvreté en France et aux États-Unis, et vous avez animé l'université Quart-Monde, et le réseau Wresinski.

Geneviève Defraigne-Tardieu

Je vais vous parler d'un réseau qui existe au sein du mouvement ATD Quart Monde. C'est important de pouvoir parler d'expériences, dans ce mouvement un peu particulier par rapport à d'autres mouvements de lutte contre la pauvreté. Le mouvement est une ONG internationale fondée en 1957, et qui existe dans 30 pays du monde. Le fondateur a vécu et partagé la vie des personnes en grande pauvreté. C'est ce que nous cherchons à faire nous aussi, volontaires permanents et alliés. Le fondateur a montré que la grande pauvreté est un déni de l'accès aux droits, par exemple la santé, le logement, le métier etc. Donc lutter contre la grande pauvreté, ce n'est pas uniquement la responsabilité des personnes pauvres, mais de tout le monde.

Le mouvement est dirigé dans 3 directions : la première, vers les personnes en grande pauvreté ; la seconde est l'orientation vers la société civile - comment faire pour faire connaître les phénomènes de grande pauvreté - ; et la troisième, bien entendu, vers les responsables politiques.

Je vais vous parler de deux réseaux d'expertise.

Le premier est celui des Universités populaires Quart Monde. Les personnes vivant dans la grande pauvreté y sont invitées à réfléchir sur leur expérience.

Accéder à sa propre expérience, c'est déjà tout un travail. Une réalité de vie n'est pas une expérience en soi. Il y a tout un travail de formalisation à faire, de réflexion, de mise en mots, et qui se fait dans un dialogue. C'est ce qui se joue au sein des Universités populaires.

Le deuxième réseau, est un réseau de professionnels, de personnes engagées dans la société. Quelle est leur expérience ? Qu'est-ce que ça veut dire quand on est médecin de se trouver face à une personne, un enfant défavorisé, quelles sont les difficultés ? Qu'est-ce qu'on aimerait faire changer ?

Voilà deux réseaux dont je vais vous parler, en précisant leur origine, leur fonctionnement et leur organisation. Il est important de parler de l'expérience à propos d'ATD Quart Monde, car notre fondateur [Joseph Wresinski] nous a donné comme repère : « Tout est né d'une vie partagée, jamais d'une théorie ».

Le mouvement est né dans le bidonville de Noisy-le-Grand, qui était alors un chaos total.

Partager l'expérience, c'était une façon de comprendre les aspirations profondes de ces personnes [en grande pauvreté]. Quelles étaient les aspirations sur lesquelles on pouvait s'appuyer, afin que la vie change ? Par exemple, tenir absolument à garder ses enfants, s'assurer qu'ils ne soient pas placés, les élever dignement.

Wresinski a montré un autre point très important : les savoirs d'expériences issus de la grande pauvreté sont indispensables pour la compréhension du monde. On ne peut pas avoir une bonne compréhension du monde si on n'a pas accès à la compréhension du monde des personnes défavorisées, handicapées, etc. Wresinski a donné une force à ces savoirs d'expérience en montrant qu'ils sont indispensables.

Tout à l'heure, l'on parlait de l'université, et des difficultés des universités à reconnaître les savoirs d'expérience ; en effet, c'est un travail que l'on doit mener.

Dès les débuts du mouvement Joseph [Wresinski] a essayé de donner la parole aux personnes les plus démunies, d'écouter ce qu'elles avaient à dire. Il a aussi organisé des conférences publiques où des experts venaient parler de la pauvreté. Il a très vite renversé la manœuvre, et les conférences se sont transformées en Universités populaires, car c'étaient les personnes vivant dans la pauvreté qui étaient devenues sources de savoir. On devait apprendre d'elles, et non plus des conférenciers.

L'université populaire Quart Monde fonctionne dans des conditions très spécifiques. Les personnes en présence ne sont pas uniquement des personnes pauvres, mais des personnes engagées dans la société à la lutte contre la pauvreté. L'Université populaire nécessite une grande proximité avec les personnes pauvres, il est indispensable d'avoir leur confiance, de les engager à la parole. Il faut leur permettre de formaliser leur expérience : arriver à passer de sa réalité de vie à une expérience en mettant des mots dessus, et en la partageant, en en prenant conscience.

L'Université populaire Quart Monde consiste donc à des échanges avec des citoyens de tout milieu, et également avec un invité spécialiste du thème débattu. La pensée de chacun est exprimée, elle est confrontée à celle des autres. Des savoirs sont créés émanant de multiples sources, dans un croisement. Une compréhension du monde très riche est créée.

Ce travail se produit au cours de rencontres mensuelles qui regroupent en région une centaine de personnes.

Ces rencontres ont lieu régulièrement dans neuf régions en France, et on arrive à avoir un recueil systématique de savoirs.

En plus de cette production de savoirs, née de l'expérience, il y a de nombreuses transformations. La réflexion sur l'expérience est extrêmement efficace aussi, dans la mesure où elle produit du sens. Comprendre sa vie est extrêmement important.

La personne qui réfléchit sur son expérience se transforme, son identité évolue, elle devient elle-même, c'est très important.

Par le réseau des Universités populaires, une véritable expertise se construit, il y a une capitalisation de savoir.

Les réseaux Wresinski sont dirigés vers la société ; l'approche du mouvement n'est ni caritative, ni humanitaire, mais sociétale ; elle vise à une transformation de la société.

Le mouvement avait toujours rêvé de faire une loi d'orientation contre les exclusions pour arriver à améliorer le dispositif législatif concernant la pauvreté. En 1998, le mouvement a réussi à faire voter cette loi d'orientation. Il a fallu que des professionnels dans le domaine de tous les droits concernés travaillent ensemble pour arriver à faire des propositions valables dans tous les domaines de la lutte contre la pauvreté et la précarité sociale. Pour cela, des professionnels sensibilisés à l'approche d'ATD Quart Monde se sont retrouvés, ont partagé leurs expériences quand ils sont confrontés à des personnes en grande pauvreté. Leurs réflexions ont été à la base de la loi.

C'est ce qui a lancé les réseaux Wresinski. Aujourd'hui, chaque réseau est animé par un secrétariat. Il y a deux à trois rencontres annuelles, et des liens constants par mails. Les domaines des réseaux Wresinski sont tous les domaines de l'accès aux droits : Culture, École, Emploi formation, Famille Petite enfance, Habitat ville, Santé, Vacances familiales, Vie locale citoyenne, Participation Croisement des Savoirs, Relations avec le parlement.

Ces réseaux collectent, diffusent les infos, partagent la connaissance, et l'engagement des professionnels.

Pour conclure, voici un exemple de réalisation de ces réseaux : ce qui se joue aujourd'hui même au Conseil Économique Social et Environnemental, c'est la contribution à la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, qui est le lieu où ont pu voir le jour les propositions que nos professionnels dans les réseaux ont pu espérer, souhaiter mettre à jour et suggérer au gouvernement. On ne sait pas quelles vont être les conclusions, mais voilà un exemple de travail du réseau.

Les Universités populaires Quart Monde et les réseaux Wresinski sont donc deux réseaux d'expertise qui se complètent efficacement.

Denis Pelsy

Merci. On observe ici aussi le parallèle entre parler d'expérience, de son expérience de vie, et parler d'une expérience professionnelle. Il s'agit de la construction du partage d'expérience au niveau professionnel, mais également la construction d'une identité personnelle au travers de ce que peut représenter la réflexion sur son expérience de vie, et là où elle a pu aboutir.

Toutes ces collaborations de recherche, toutes ces universités et cette identité de ce Quart Monde ont produit aujourd'hui un grand ensemble, sur lequel les chercheurs ont désormais matière à se pencher, car il y a eu à cette étape de théorisation avec votre ouvrage *L'Université populaire Quart Monde, la construction du savoir émancipatoire*.

Les effets de la dynamique de partage d'expériences au sein d'ATD Quart Monde

Questions de la salle

Question

Je vous remercie pour votre exposé qui était très vivant. Je me demandais pourquoi je ne connaissais pas ces initiatives. Et je voulais vous demander s'il y avait des publications pour le public relatant ces savoirs ?

Geneviève Defraigne-Tardieu

Les publications sont nombreuses. Elles peuvent se retrouver à partir du site du mouvement [www.atd-quartmonde.fr]. Le mouvement a sa propre maison d'édition, Éditions Quart monde, qui propose des publications tous azimuts : spécialisées, universitaires, enfants, jeunes, romans, etc., dont beaucoup issues de la formalisation d'expériences d'ailleurs [www.editionsquartmonde.org].

Question

Bonjour, je fais partie de la Fédération internationale de l'Arche. La question de la retranscription par écrit est-elle obligatoire ? Comment intégrer de plus en plus la collecte de ces expériences par vidéos ? Est-ce que vous vous en servez, ou est-ce que l'écrit reste obligatoire ?

Geneviève Defraigne-Tardieu : à l'université populaire, tout est oral. On peut être totalement illettré et participer, en bénéficier entièrement. Il y a aussi des personnes qui savent lire mais ne voient pas bien. On utilise aussi beaucoup la vidéo. Il y en a sur le site Internet. Il y a eu une très belle vidéo sur les universités populaires, qui retrace toute la démarche de construction du savoir dans les groupes de préparation ; une petite université commence toujours par des groupes locaux de préparation, où les personnes réfléchissent entre elles dans un climat intime, avec un animateur de groupe qui va aider à l'émergence des idées. On voit cela très bien dans ce film [« Citoyens L'université populaire Quart Monde » par Delphine Duquesne, disponible aux Éditions Quart Monde].

Question

Je connais ATD Quart Monde, je trouve ces actions importantes ; dans notre commune, il y a toutes les deux semaines des permanences, pour des personnes qui ont des problèmes, ils peuvent demander des conseils, et il y a des conseillers juridiques pour cela. Ce n'est pas collectif, c'est personnel aussi. Mais ceux qui donnent des conseils juridiques font bien leur travail.

Denis Pelsy

Merci pour ce dernier témoignage, nous venant d'un participant de Belgique.

Des pratiques et des outils partagés : exemple d'un pouvoir public wallon

Simon BAUDE, Directeur du Service Audits et Contrôles

AWIPH - Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (Belgique)

Denis Pelsy

Simon Baude, vous êtes directeur des services audit et contrôle à l'AWIPH, l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées. Vous avez une longue expérience de l'audit, et vous avez participé à la rédaction de la plupart des réglementations régissant l'agrément pour les établissements accueillant des personnes en situation de handicap.

Vous nous parlez de pratiques partagées sous l'impulsion d'un pouvoir public.

Simon Baude

Bonjour à tous. J'ai entendu plusieurs intervenants qui évoquaient leurs expériences et spécificités axées sur le partage d'expérience. Je dirais à titre d'introduction que le partage d'expériences n'est pas le cœur de métier de l'AWIPH, organisme public dont je souhaite tout d'abord évoquer l'action en interne, la vision ainsi que les valeurs, que nous portons. Ceci me permettra d'aborder ensuite de quelle manière nous avons mis en avant cette stratégie de partage d'informations et d'expériences.

L'AWIPH est issue du décret du 6 avril 1995. Un Décret chez nous équivaut à une loi pour la France. C'est une loi qui a une portée générale et dresse les grands principes de la politique d'intégration des personnes handicapées.

Pour tout ce qui concerne les interventions en matière de soin, et les interventions financières versées aux personnes handicapées, celles-ci dépendent du pouvoir fédéral. En parallèle, tout ce qui relève de l'enseignement relève des Communautés qui, à côté des Régions, constituent une autorité administrative décentralisée.

Pour la partie sud du pays, la Région est compétente pour tout ce qui relève de la formation et l'emploi, et l'ensemble des dispositifs favorisant l'insertion des personnes handicapées.

Tous les dispositifs mis en place au niveau de l'agence peuvent se retrouver ici : cela concerne les aides à l'emploi, dans le secteur privé, public et le secteur protégé, comme les ESAT en France. L'agence finance également des services d'aide à domicile auprès des parents de personnes handicapées, auprès des personnes handicapées elles-mêmes vivant en autonomie, idem pour les logements spécialisés, des services d'intégration qui aident les mineurs dans leur scolarité, des cellules de placement familial, etc.

L'agence wallonne peut être comparée à un ministère. Nous subventionnons environ 700 établissements ; ils reçoivent des moyens allant, en moyenne, de 50 000 à 2,5 millions d'euros. Nous distribuons au total environ 400 millions d'euros. On peut comparer l'action de l'AWIPH à l'action d'une région en France.

L'agence procède également à l'évaluation des prestations fournies dans tous ces établissements réservés aux personnes handicapées. Il est important de comprendre que les missions sont réalisées pour l'essentiel par des structures privées. Elles sont tenues responsables de la qualité du personnel qu'elles emploient, ainsi que de la qualité des offres aux personnes handicapées.

Il y a une série de normes imposées à nos établissements. L'agence possède un outil de contrôle de la conformité à ces normes. Il y a un service d'audit que je dirige, qui s'occupe à la fois du contrôle des normes sur le plan qualitatif et financier. Et nous avons un dispositif de sanctions, prévu sur le plan légal.

L'ensemble de ce dispositif tend à répondre à 3 préoccupations : comment faire en sorte que les établissements respectent ces conditions ?

Et se pose assez rapidement un obstacle : dès qu'une série d'obligations et de normes à atteindre est proposée, on se rend compte que la norme elle-même devient l'objectif, et que l'on tend à oublier qui se situe souvent en perspective par rapport à ces normes : on fait souvent l'expérience d'établissements

qui sont en totale conformité, mais qui ne sont pas pour autant convaincants au niveau de la qualité des prestations fournies.

Cela nous a amenés à se poser la question de l'objectif de la qualité. C'est un débat partagé. Mais c'est bien la question principale pour un service comme le nôtre. Est-ce que les moyens parviennent à rencontrer l'objectif final qui est de fournir aux personnes des prestations de qualité, une qualité de vie et de bien-être pour ces personnes ?

On est amené également à se confronter à des interrogations, car la qualité relève surtout d'un ressenti des personnes elles-mêmes. Dans quelle mesure les consulter, dans quelle mesure ont-elles droit à la parole ? Cela renvoie à des principes plutôt moraux que de conformité à des règles. L'on se rend rapidement compte que la qualité des prestations, c'est une affaire de professionnels de terrain avant tout. Et l'essentiel est que ces professionnels s'approprient les processus de qualité, plutôt que de voir débarquer un fonctionnaire venant signaler si le service est de qualité ou non.

Pour ces raisons, historiquement, quand on fait le parallèle entre ce qui se passait avant, et maintenant, nous sommes partis d'une approche légaliste et normative, et l'on s'oriente vers une approche beaucoup plus axée sur la promotion de la qualité. On n'abandonne pas une approche pour une autre, car nous avons une mission qui nous impose de s'assurer de la conformité aux normes, cela reste fondamental, cela justifie le fait que nous allions dans les services pour voir les prestations rendues aux personnes. Mais l'on a voulu améliorer notre approche en amenant un débat sur des questions de qualité, et non plus seulement de conformité à la norme.

Nous avons amélioré notre approche en allant rechercher les valeurs inscrites dans la convention de l'ONU, pour identifier une série de bonnes pratiques éditées par différentes autorités internationales telles que le Conseil de l'Europe, la Health Information Authority en Irlande ou l'Anesm en France, de manière à réaliser ensuite un travail d'audit sur le terrain, en se basant sur des recommandations énoncées par des organismes internationaux de référence.

La plateforme « qualité » sur le site Web awiph.be [<http://www.awiph.be/>] permettra de mettre à disposition des outils concrets. Il y a des gens qui travaillent à mettre en évidence tous les avantages et inconvénients de tel ou tel outil, avec éventuellement des évaluations sur le coût d'acquisition. Voilà, merci pour votre attention.

Denis Pelsy

Merci beaucoup, je suis également ravi d'entendre votre riche intervention sur le fonctionnement de l'agence en Belgique, ce qui fait aussi écho à nos propres recherches d'expériences sur le pays. J'ai noté les ateliers d'échanges que vous organisiez, sur lesquels l'on souhaiterait en savoir plus, dans la mesure où les acteurs de terrain sont associés, ainsi que peut-être les usagers. Dans ces ateliers d'échanges, comment est récupérée la parole qui circule ? Est-ce qu'elle reste au niveau de parole, ou est-elle transcrite sous une forme ?

Simon Baude

Ces ateliers sont une initiative assez récente. Ils seront mis en œuvre à partir de janvier. Ce qui est prévu, c'est de mettre en présence des professionnels pour l'instant. Il est vrai que l'on n'a pas encore envisagé d'associer des bénéficiaires eux-mêmes. Mais pourquoi pas, la démarche se veut tout à fait ouverte.

Quant à la constitution d'une bonne pratique, comment va-t-elle se produire ? Depuis deux ans déjà, l'on répertorie les techniques intéressantes.

La plate-forme servira aussi de relais, de caisse de résonance pour ces outils. Toute personne qui interviendra sur le site de l'agence pourra aussi poser des questions.

Des pratiques et des outils partagés : exemple d'un pouvoir public wallon
Questions de la salle

Question

A propos de ces pratiques, sur quels critères évaluez-vous les différents organismes ? Est-ce que vous avez prévu de comparer leurs actions ?

Simon Baude

C'est une question très délicate. Pour les critères, pour des raisons purement juridiques, on ne peut évaluer que sur la base de la conformité aux normes. La difficulté est donc de combiner la mise en valeur des bonnes pratiques, et à la fois le rôle d'un inspecteur, qu'on appelle auditeur maintenant ; le rôle est parfois ambigu, et parfois perçu difficilement par les établissements. Pour le reste, on souhaite ouvrir le débat.

Il y a une rubrique dans les rapports d'audit qui s'intitule les recommandations. L'on précise bien que ces recommandations n'ont aucun impact sur l'agrément. Les références servent de support pour que les auditeurs aient un référentiel commun servant à débattre de la question de la qualité, mais cela ne servira pas à fournir une évaluation du service.

Cela n'empêche pas l'auditeur de faire un commentaire subjectif, mais cela n'a aucun impact en matière d'agrément.

Question

Et vous ne sortirez pas non plus le classement des meilleurs ?

Simon Baude

Non, ce n'est pas toujours bien perçu du côté privé. Ce n'est peut-être pas la bonne stratégie, si on veut qu'ils s'approprient la question de la qualité, que de venir les classer. Le débat n'est pas simple.

Mesures de l'impact de diffusion de bonnes pratiques

Erwin RICLET, Chargé de mission des Agendas 21,
Ministère en charge du développement durable, Observatoire National des Agendas 21 locaux

Denis Pelsy

Erwin Riclet, vous intervenez au nom des Agendas 21 ; vous êtes urbaniste aménageur de formation, aujourd'hui chargé de mission outils et méthode pour les Agendas 21 locaux au sein du bureau des territoires du commissariat général au titre du développement durable.

Vous avez été animateur de plusieurs réseaux professionnels ou de métiers : Club National ÉcoQuartiers, réseau des correspondants « villes durables », et co-pilotez l'observatoire régional des agendas locaux.

Erwin Riclet

Tout d'abord merci de m'avoir invité. Je suis très impressionné, car il y a eu beaucoup d'exposés de grande qualité, de réseaux très structurés.

L'Observatoire [National des Agendas 21 locaux] n'a que 6 ans, et il est largement encore en phase de construction.

Pour être bref, je ne vais pas faire une présentation dans le détail de l'Observatoire, mais vais plutôt vous proposer de vous présenter notre point de départ, d'où est venue l'idée d'évaluer la première version de l'Observatoire, et comment nous avons abouti à une nouvelle stratégie.

Les fondements sont partis de Rio 1992 [Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement, intitulée Sommet Planète Terre et ayant abouti à la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement], et de l'ambition de traduction de Rio en Europe occidentale. Beaucoup de personnes avaient entrevu les 3 piliers du développement durable, mais beaucoup moins de monde avait pu voir « le développement durable ». Donc se posait toujours la question : qu'est-ce que le développement durable ?

En 2002-2003 commencent des travaux qui vont aboutir au cadre de référence des Agendas 21 locaux, qui est la traduction française du développement durable.

A cette occasion, s'amorcent des discussions informelles entre l'association 4D et le ministère à l'époque en charge du développement durable. Car finalement il n'existait pas de vision globale.

J'ajoute à cela la SNDD [Stratégie Nationale de Développement durable, définie et mise en œuvre à partir de 2003 et actualisée en 2010] qui fixe un agenda ambitieux.

Si l'on pousse les collectivités à se lancer dans de telles démarches, il va falloir mettre à leur disposition des outils pour se lancer. D'où est née l'idée de structurer un réseau que l'on a appelé Observatoire, mais qui est finalement davantage un réseau d'acteurs, de collectivités locales qui se mettent en réseau pour partager leur expérience.

C'était l'idée première. Une volonté remarquable et un background fourni existaient sur cette idée d'avoir un recensement et mettre les gens en réseau.

Quant au pilotage du réseau, il s'agit d'un pilotage avec quatre acteurs : le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie ; l'association 4D, qui est une sorte de passerelle d'information citoyenne sur le développement durable ; le Comité 21, réseau d'acteurs du développement durable ; et l'Association des Maires de France - car l'objectif du réseau étant de fédérer les collectivités, il était normal que la principale association de collectivités locales pilote également le réseau.

L'Observatoire - le réseau - est créé en février 2006. Est signée une charte de fonctionnement avec les quatre co-pilotes. Ce sont eux qui définissent la stratégie et l'animation du réseau. Un comité de ressources rassemble tout ce qui fait sens en matière de développement durable ; ce comité est là surtout pour aiguiller le réseau, et bien sûr, les collectivités.

Les outils à l'époque de la création étaient : une plate-forme Web qui était plus une base d'entrée pour les collectivités afin de remplir directement en ligne des fiches d'expériences. Dès 2006, sont mis en place des ateliers annuels, lors desquels l'on rassemble les collectivités, et l'on travaille sur un sujet.

D'où vient l'évaluation ? En 2009-2010, l'Observatoire voit apparaître une maturation des collectivités sur ces questions. Notamment, de plus en plus de collectivités se lancent dans ces démarches. Le nombre de 1000 Agendas 21 est pratiquement atteint aujourd'hui. Beaucoup de collectivités s'arment en matière d'ingénierie, recrutent de nombreux chargés de mission sur ces questions. La question s'est donc posée de la plus value que peut apporter l'Observatoire. En parallèle, est votée la loi Grenelle ['Grenelle I' en 2009, avant 'Grenelle II' la complétant en 2010]. Il a été décidé de « remettre les cartes à plat » et de faire un audit de l'Observatoire.

La première chose qui avait été faite est un système d'évaluation en ligne sur la plate-forme Web qui s'est soldé par un brillant échec. Il n'y a eu que trois ou quatre retours de collectivités. Il a donc été décidé de procéder autrement ; l'association 4D a fait un audit interne et a dressé outil par outil, finalité par finalité, objectif par objectif un certain nombre d'hypothèses et a appelé les collectivités. Cela a fait l'objet d'un rapport assez classique, comportant les atouts, faiblesses, potentialités, risques etc.

Le bilan indiquait les éléments suivants :

- le recensement est extrêmement chronophage : cela prenait beaucoup de temps de collecter tout ce qui remontait, faire la cartographie, etc., pour des chiffres qui évoluent constamment.
- les données quantifiées n'apportaient pas grand-chose.
- et, enfin, dans sa première version, l'Observatoire traitait de beaucoup de sujets généralistes, mais n'était spécialiste en rien.

C'est de ce point qu'est née l'idée d'avoir une meilleure stratégie, avec un listage d'enjeux : améliorer la lisibilité et la notoriété, améliorer l'aspect qualitatif des outils mis en place, et des publications, et se recentrer sur l'animation du réseau.

Comment on a procédé ?

En fait, l'Observatoire a dressé quatre scénarios de développement :

- Soit se concentrer sur l'animation la production,
- Soit faire du recensement ou de la production d'outils,
- Soit un recensement exhaustif de ce qui se passe,
- Soit, quatrième scénario, un recensement exhaustif, avec en plus l'utilisation de la base de données.

Finalement, le comité de pilotage a décidé de se recentrer sur le premier scénario, avec une petite variante qui consistait à continuer à faire un recensement, mais à minima, à la demande de l'AMF.

Le site Internet a été entièrement refondu, avec une volonté d'avoir une réelle actualité et une mise à jour du site récente et régulière, car c'est ce qui attire les gens.

L'observatoire se concentre tous les ans sur un seul sujet, et non deux. Et il exploite réellement ce sujet de manière approfondie. Un recensement est réalisé auprès des collectivités membres de l'Observatoire pour connaître leurs besoins, puis leurs sont proposés des éléments en réponse pendant un an, axes sur lesquels l'Observatoire se spécialise.

Les fiches de bonnes pratiques publiées depuis ne sont plus généralistes, mais sur des collectivités en pointe, ou qui se posent des questions sur le sujet.

Sur la question des indicateurs, comment mesurer actuellement la satisfaction des membres du réseau de l'Observatoire pour voir si celui-ci va dans la bonne direction ?

D'abord, le point d'entrée est le site. Cela nous permet de nous aiguiller, de voir les besoins des collectivités et dans quelle direction aller. Nous évaluons aussi dans nos ateliers. L'observatoire reçoit une fois par an les membres du réseau. Une fiche d'évaluation leur est transmise, dans laquelle il leur est demandé si ce que nous proposons répond à leurs attentes, etc.

Nous employons aussi un autre indicateur : le nombre d'exemple de cahiers écoulés.

En termes de résultats, l'on observe que nous attirons beaucoup de chargés de mission et peu d'élus ; quelques élus participent, mais c'est peu au regard du nombre de chargés de mission.

Cette année en 2013, nous organisons un atelier sur le financement et le développement durable. Si vous êtes intéressés, n'hésitez pas, vous y êtes les bienvenus.

Pour les perspectives d'évolution, la question de l'économie nous intéresse beaucoup, ainsi que celle d'une ouverture à l'Europe. L'Observatoire voudrait élargir et voir ce qui se fait en Europe, en

particulier en Europe du nord, région qui était un moteur et qui semble commencer à s'essouffler ; le retour d'expérience de leur part pourrait être très intéressant.

Denis Pelsy

Nous avons entendu comment vous êtes passé du partage d'expériences aux bonnes pratiques. Est-ce que vous mettez de côté des pratiques qu'on vous remonte comme étant des « non-bonnes pratiques » ?

Erwin Riclet

L'objet même d'Agenda 21 dépend tellement du contexte de la collectivité locale, que des choses relevant de la bonne pratique à un endroit peuvent être complètement basiques et sans intérêt ailleurs. Donc c'est très difficile de répondre de manière générique. Ça dépend vraiment. Une réponse de normand.

Mesures de l'impact de diffusion de bonnes pratiques

Questions de la salle

Question

Quelle est la place du regard des citoyens dans cette mise en œuvre des Agendas 21 ?

Il y a quand même la démocratie participative, et si c'est une mise en œuvre de la société vers le développement durable, il y doit avoir aussi la place du regard des citoyens, et pas seulement l'autosatisfaction des municipalités parfois sur leurs bonnes pratiques.

Erwin Riclet

Justement, le dernier atelier a porté sur cette question de la participation.

Le cahier vient juste de paraître, donc si ce sujet vous intéresse, je me ferai un plaisir de vous l'envoyer [lien vers le document en ligne : http://www.observatoire-territoires-durables.org/IMG/pdf/participation_et_agenda_21-observatoire_national_des_agendas_21_locaux-nov_2011.pdf].

Pour revenir sur votre question de manière plus globale, vous savez que les Agendas 21 doivent être conçus pour et par la société civile : les habitants, les ONG, les associations, les entreprises, etc.

Des choses formidables sont réalisées. Nous avons connu le cas notamment d'un Agenda 21 qui avait émergé de la population : c'était un réseau de citoyens qui a poussé la collectivité à se lancer dans cette démarche ; la collectivité a une démarche assez en retrait, alors que c'est elle qui est reconnue pour son projet de territoire. La collectivité parle bien de l'Agenda 21 du territoire.

Denis Pelsy

Merci Monsieur Riclet. Nous pouvons l'affirmer avec certitude : les contacts ne s'arrêtent pas aujourd'hui.

Lancement du Guide Méthodologique du réseau de partage d'expériences

Georges GAASCH, Ligue HMC (Luxembourg) - Partenaire du projet

Denis Pelsy

Cette journée du partage d'expérience est également consacrée au lancement du guide méthodologique de création développement d'un réseau d'expérience - qui est animé avec notre partenaire du Luxembourg.

Il s'agit de cet ouvrage, que nous vous avons distribué à l'entrée : [disponible en pdf sur le site : <http://www.handiplanet-echanges.info/le-reseau/foire-aux-questions> et en version imprimée gratuite sur demande, dans la limite du nombre d'exemplaires]. Je vais simplement donner la parole à Jean-Pierre Boissonnat, directeur général de la Fondation des Amis de l'Atelier, qui va nous rappeler brièvement le contexte et les conditions dans lesquelles la Fondation a pu réaliser cette volonté d'élaborer ce guide.

Jean-Pierre Boissonnat

Bonjour. La fondation des Amis de l'Atelier a toujours cherché à avoir une ouverture sur l'extérieur. Et le fait d'être devenu une fondation il y a un peu plus d'un an n'a fait que renforcer cette volonté d'être visible, mais aussi de travailler en partenariat avec d'autres que nous-mêmes, forts de cette idée que le partage de connaissance est une source de progrès.

Un des territoires sur lesquels nous souhaitons développer ces partenariats est l'Europe. C'est dans ce sens qu'est né un projet transnational en Europe, avec deux partenaires européens : un partenaire luxembourgeois – la Ligue HMC [<http://www.ligue-hmc.lu/>], et un partenaire belge – l'Institut du Bon Pasteur [<http://www.bonpasteur.be/>]. Ce sont donc 3 partenaires européens qui ont participé ensemble à un travail sur ce projet commun « Handiplanet Europe Francophone ». L'idée de départ était tout à fait en phase avec tout ce qui a été échangé ce matin : c'est le constat que de nombreuses initiatives, pratiques, existent, marchent, mais ne sont pas partagées, car elles ne sont pas écrites, elles ne sont pas transmissibles par des moyens de l'écrit, en y incluant les moyens modernes de communication.

L'idée de ce travail était de chercher à mettre en valeur cette culture du partage de l'expérience que Handiplanet connaît maintenant depuis quelques années, et de théoriser sur la façon de permettre à des personnes de se mettre en réseau.

Dans cette ligne, et en parallèle avec les recommandations européennes, les partenaires ont créé un outil qui s'appelle Réseau thématique de partage d'expérience. Ce guide méthodologique, je cite, « souhaite vous donner envie de vous investir dans le partage d'expérience, ainsi que dans la création d'un réseau dans votre secteur. », car ce guide peut avoir un usage qui va bien au-delà du domaine qui est le nôtre. Cela concerne tout ce que l'on encadre sous le vocable d'économie sociale et solidaire.

Denis Pelsy

Merci Jean-Pierre ; nous passons la parole à Georges Gaasch, directeur administratif et financier de la ligue HMC (Ligue Luxembourgeoise pour le Secours aux Enfants, aux Adolescents et aux Adultes mentalement ou cérébralement handicapés). Je me souviens de la réponse positive de Georges Gaasch lorsque nous lui avons proposé ce travail en partenariat ; vous lancer dans cette aventure simplement parce que quelqu'un d'une Fondation en France vous l'a demandé, je vous en félicite.

Georges Gaasch

C'était une très bonne expérience pour la ligue HMC et pour moi-même.

Dans la mise en place d'un réseau de partage d'expérience, il y a 6 étapes. Et vous les retrouvez dans le guide méthodologique.

Tout d'abord, avant de commencer, il faut connaître, et étudier le contexte. Dans notre contexte, comme dans tous les secteurs de l'économie sociale et solidaire, l'oral prime sur l'écrit. Il faut passer d'une tradition orale vers une transcription écrite pour atteindre un nombre beaucoup plus élevé d'auditeurs et de récepteurs.

Il y a déjà une transmission d'expérience, mais dans un cadre très restreint, dans le face à face. Et le réseau de partage veut justement atteindre un nombre beaucoup plus élevé de participants.

Le guide méthodologique ne concerne pas uniquement le handicap mental et psychique : il est transférable à d'autres domaines de l'économie sociale et solidaire.

Il établit un lexique commun pour les principaux thèmes du guide et du réseau, comme « expérience partageable, partage d'expérience, capitalisation des bonnes pratiques », etc.

Pour créer un réseau, il faut connaître le contexte. Ensuite, il faut faire vivre le réseau, c'est-à-dire assurer des liens avec un maximum d'autres acteurs du secteur en soignant les échanges interpersonnels. Cela peut se faire dans de petits groupes, mais il faut arriver à une certaine standardisation de ces échanges. Il faut non seulement faire participer les individus, mais aussi les organisations qu'ils composent. Et il faut aussi faire contribuer le public visé.

Il doit s'agir d'un réseau bien défini. C'est-à-dire qu'il faut établir au départ une charte définissant les objectifs, les principes, les valeurs, le cadre technique et organisationnel du réseau.

La troisième étape consiste dans le choix d'une plate-forme d'échange qui aujourd'hui comprend forcément l'Internet.

Il faut voir et analyser les forces et faiblesses du projet. Handiplanet a identifié comme force qu'il y a déjà une certaine réciprocité, il y a un contact entre les acteurs. Il y a aussi un recul sur les expériences faites et une analyse. Et les gens se parlent et montrent ce qu'ils ont fait.

Parmi les faiblesses, on a surtout identifié qu'il y a une certaine tendance à garder pour soi ses informations, ses expériences, car celles-ci ne concerneraient pas tout le monde, ou l'on pense que ce n'est pas intéressant pour autrui. Certains pensent aussi qu'il y a trop de travail pour mettre tout cela par écrit, le mettre sous une forme qui puisse atteindre des tiers. Certains aussi évaluent les gains qu'ils peuvent obtenir de ces partages.

Les moyens : il faut définir les fonctionnalités désirées et se doter des outils appropriés. Mais si on parle d'Internet, il faut aussi parler de la protection du site contre les attaques par les utilisateurs qui veulent nuire aux réseaux. Et il faut avoir une perspective de long terme pour la maintenance du site. Si après deux ans, on n'a plus d'argent pour maintenir le site, c'était une mauvaise décision au départ. Il faut aussi avoir une certaine architecture ouverte qui lie le réseau à d'autres structures, d'autres technologies.

Ensuite il est important de continuer les échanges interpersonnels, créer des liens, faire des échanges téléphoniques ou par mail. Il faut toujours rester à l'écoute et organiser des événements de rencontre, comme celui-ci. Et je crois que les Amis de l'Atelier ont l'objectif de faire une réunion tous les ans. Car le contact direct entre les interlocuteurs est quand même très important même s'il n'est plus aussi nécessaire avec les moyens et nouvelles technologies dont on dispose aujourd'hui.

La quatrième étape concerne la collecte d'expériences. Il faut inciter les porteurs d'expérience à la participation. Et il faut aussi attirer des 'preneurs' d'expérience [ceux qui prennent connaissance des expériences partagées et en bénéficient]. Car si un porteur d'expérience fait un effort pour écrire son expérience, la mettre sur les réseaux, et s'il ne reçoit pas un feedback positif, il ne va plus partager ses expériences.

Il faut aussi convaincre ces porteurs d'expérience à passer de l'oral vers l'écrit.

L'animateur du réseau de partage doit être en permanence à la recherche d'acteurs de terrain et les amener à croire en la valeur de leurs expériences. Car beaucoup pensent que ce qu'ils ont fait est banal et n'intéresse personne. Le plus souvent, ce n'est pas vrai. Et surtout, il faut amener ces acteurs de terrain à accepter l'écrit.

Ensuite il faut avoir une fiche d'expérience, un format de fiche standardisée. Cette fiche doit renseigner sur un écrit synthétique, ça ne doit pas être trop long, sinon personne ne va le lire, mais cela doit quand même être très explicatif. Pour attirer les lecteurs, il est très important d'utiliser des images, photos, dessins.

La cinquième étape est de faire connaître le réseau. La communication avec les contributeurs, les professionnels du secteur, les plateformes ou les gens impliqués est très importante. On peut utiliser

toute sorte de médias pour joindre ces acteurs. Soit des messages électroniques, soit on peut joindre les réseaux sociaux, professionnels, comme Facebook, Twitter, etc. Et très souvent, cela fait aussi sens de faire suivre ces contacts plus standardisés par une relance téléphonique ciblée qui montre à l'acteur potentiel qu'il est bien visé personnellement, et que ce n'est pas un flyer lancé à 10 000 personnes. On peut également utiliser toute sorte de support visuel et informatif, papier, Internet, messages.

Avec les moteurs de recherche comme Google et autres, les éléments de référencement sont très importants. C'est-à-dire que si vous tapez un mot-clé, les mots principaux doivent toujours envoyer vers le réseau. Si on veut avoir du succès, il faut que le nom de notre site soit montré par le moteur de recherche.

Finalement, on peut aussi utiliser la presse ciblée ou des magazines électroniques. Il faut des sollicitations ciblées régulières où l'on invite les porteurs d'expériences, les utilisateurs, les membres.

La dernière étape, une fois que le réseau est bien établi et que les fiches d'expériences sont sur le réseau, il faut alors évaluer la qualité, et du réseau et des contributions ; cela signifie faire le point sur la qualité des contenus du réseau et sur le nombre de personnes que ce dernier touche. C'est un exercice à faire régulièrement pour voir si le réseau continue à croître. Ensuite, il est conseillé d'évaluer la qualité, c'est-à-dire évaluer les retours des personnes membres ou simples lecteurs. Ce sont généralement des critiques positives ou négatives sur la facilité d'accès du réseau, mais aussi de temps en temps sur le contenu des fiches d'expériences. Et c'est une évaluation très importante pour le contributeur lui-même qui veut entendre que sa fiche intéresse des lecteurs, ce qui le motive à continuer.

Les outils : on peut analyser l'envoi des newsletters, est-ce qu'il y a des gens qui se désinscrivent ? Est-ce qu'il y a de nouvelles inscriptions, de nouvelles adresses ? Est-ce que, sur le site Internet, il y a un outil de mesure de fréquentation du site ? On peut analyser le nombre de membres, on peut mesurer le temps passé sur le site, le nombre d'interventions ou de clics. Et on peut également faire des statistiques sur la provenance géographique.

Denis Pelsy

Merci Georges Gaasch, nous avons eu des réunions régulières, nous avons fait des interviews ensemble, avec des caméras vidéos, nous avons décortiqué tout cela pour essayer de confronter nos intuitions. Cela a été un travail tout à fait passionnant, avant de retenir certaines idées. Je me souviens de confrontations de perspectives, tout comme de nouvelles pistes ouvertes.

A votre suite, Suzanne Humberst intervient aujourd'hui au nom de Monsieur Pierre Calame, qui a réalisé la préface de ce guide méthodologique, et qui est un peu notre père spirituel, car cela fait très longtemps qu'il a commencé sur cette idée de partage.

Suzanne Humberst

Pour remercier Monsieur Calame, je ne résumerai pas sa préface, car c'est un ingénieur, et je suis plutôt dans la pratique. Je vous laisse [la](#) lire. Mais effectivement, il a d'abord travaillé dans une grande entreprise, puis dans le service public, et c'est dès ce moment-là qu'il a eu cette idée, cette obsession de l'échange d'expériences.

Et pour rappeler brièvement ses idées, il déteste le terme de bonnes pratiques, car il pense que dans les bonnes pratiques, il n'y a jamais les échecs et difficultés, et surtout, il n'y a pas le processus amenant à la transférabilité de l'expérience. Je tenais à redire cela. Je pense qu'il va être très content de ce guide qui sera utile pour de nombreux réseaux de thématiques très différentes, et qui participera donc à montrer que la parole peut être prise par des gens qui ne l'ont pas d'habitude, que participer à l'échange d'expériences, c'est devenir des organisations apprenantes, créer de l'intelligence collective, partager des savoirs, diffuser de la connaissance, exiger des scientifiques qu'ils nous rendent les résultats de leurs recherches, qu'ils les donnent à la société, décloisonner les points de vue.

Merci de ce guide.

Enfin, de toute cette aventure de dph partie de Monsieur Calame, nous en sommes arrivés à cette plateforme - la Coredem [<http://www.coredem.info/>] - qui a des réseaux dans le monde entier sur de nombreuses thématiques.

Denis Pelsy

Merci Madame Humberset. Nous voici au moment du lancement.

Jean-Pierre Boissonnat

Nous déclarons officiel le lancement du guide méthodologique de Réseaux thématiques de partage d'expériences.

Denis Pelsy

Merci de saluer également le travail de Sophie Colesse et Viviane Sekercioglu qui ont été les rédactrices et plumes de ce guide.

Merci de nouveau à nos deux partenaires européens, la Ligue HMC [<http://www.ligue-hmc.lu/>] et l'Institut du Bon Pasteur [<http://www.bonpasteur.be/>].

Merci pour ce lancement du guide qui sera diffusé à 1 000 exemplaires. Nous avons actuellement 500 adresses ciblées dans l'économie solidaire, et c'est l'occasion pour moi de rappeler que cette journée se fait sous le patronat du ministère de l'économie sociale et solidaire.

Remise des prix du Concours Handipartage 2012 - Valoriser les expériences

Nous allons passer maintenant à la remise des prix Handipartage, concours orienté vers les contributeurs de l'Europe francophone : Belgique, Luxembourg et France.

Dans le partage d'expériences, il est vrai que l'on peut se poser la question du gain. Qu'est-ce que je gagne à prendre ce temps pour transmettre mon expérience ? On sait que le partage d'expériences permet de mettre en mots, et donc de passer à autre chose, que cela contribue à l'innovation. Tout cela n'est pas très clair pour celui qui a sa feuille blanche devant lui. L'idée avec ce concours était celle d'augmenter l'attractivité de la transmission d'expériences en créant un concours. Comme entendu ce matin dans l'intervention de Mme Perrot du Ministère de la Santé, « nous avons créé un concours ; et il n'y a rien de tel pour donner une attractivité à la contribution ».

Nous avons donc mis en place ce concours, avec Sophie Colesse qui a été animatrice principale. Nous avons pu récolter 111 fiches d'expériences, de natures totalement différentes, diverses. Le concours se centrait principalement sur l'insertion sociale et professionnelle, partant du principe que l'insertion sociale était un prérequis pour l'insertion professionnelle.

De ces 111 fiches, le concours ayant été clos le 20 septembre [2012], un comité de sélection a eu pour tâche de sortir dix fiches. Le comité comprenait un membre junior, un membre senior, deux membres de la Direction des programmes émergents ainsi que Thibault Delafon, chargé de mission au développement à la Fondation.

Parmi les dix fiches présélectionnées, le jury a eu le souci d'avoir une pour une thématique particulière de l'égalité homme/femme, car cette thématique est appliquée sur l'ensemble des programmes européens actuellement.

A partir du 20 novembre [2012], le jury a pris le relais du comité de sélection, pour choisir, parmi les 10 fiches présélectionnées, 6 fiches nominées et attribuer les prix. Faisaient partie de ce jury les 3 partenaires, Georges Gaasch de la Ligue HMC, Jean-Philippe Mattez, Directeur adjoint de l'institut du Bon Pasteur qui aujourd'hui accueille 110 personnes avec déficience intellectuelle. Et s'est adjointe également Madame Agnès Marie-Egyptienne, secrétaire générale du comité ministériel des personnes handicapées. Cet ancien comité a été maintenant rattaché auprès du Premier ministre. Madame Jocelyne Mongellaz, déléguée régionale pour l'Île-de-France au Droit des Femmes et à l'Égalité, a également contribué à l'attribution du prix spécial Égalité Homme-Femme.

Nous allons maintenant remettre les prix, avec Sophie Colesse.

Sophie Colesse

*Chargée de mission projet européen à la Direction des Programmes Emergents
Réseau Handiplanet, Fondation des Amis de l'Atelier*

Le vainqueur du Prix Spécial Égalité Homme Femme est :

Anne-Marie de Vleeschouwer, du **SISAHM**, pour sa fiche « **La participation active d'auto-représentant pour rendre accessible la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées** »

[\[http://www.handiplanet-echanges.info/Members/annemarie--devleeschouwer_505/la-participation-active-dauto-repra-c-sentants-fr\]](http://www.handiplanet-echanges.info/Members/annemarie--devleeschouwer_505/la-participation-active-dauto-repra-c-sentants-fr)

La Convention des NU pour les Droits de personnes handicapées souhaite effacer les distinctions entre hommes et femmes et fait mention de l'égalité homme-femme. Traduire la CDPH en langage simplifié c'est déjà faire l'effort de la non-ségrégation, d'où la remise de ce prix.

Nous appelons Madame de Vleeschouwer et Serge Manneback à se présenter sur la scène pour recevoir leur prix, [un iPad].

Anne-Marie de Vleeschouwer

Juste un mot pour compléter ce qui a été dit. Nous sommes très contents d'avoir reçu ce prix. SISAHM est un service d'accompagnement bruxellois ; nous avons traduit la convention qui était

rédigée dans un langage juridique complexe, et nous l'avons adaptée dans un langage facile à comprendre et largement illustré. Car une convention relative aux droits des personnes handicapées qui ne leur serait pas accessible n'aurait aucun sens.

Nous allons dans les différents services pour présenter cette convention aux professionnels et personnes en situation de handicap.

Serge Manneback

Je voudrais dire merci à Handiplanet, car c'est important pour la reconnaissance que nous avons reçu un prix. C'est important pour le SISAHM, et pour moi. Je vous remercie.

Denis Pelsy

Hier encore, à une réunion de l'AIRHM impliquant la francophonie et les acteurs du handicap mental, les participants invoquaient la nécessité de traduire cette convention en langage adapté. Merci de votre travail.

Le vainqueur du Prix n°5 est :

Sylvie Monteiro, de l'organisation ATP [au Luxembourg], pour sa fiche « **Accompagnement individualisé d'une personne vers l'emploi** ».

[http://www.handiplanet-echanges.info/Members/sylvie--monteiro_881/accompagnement-individualisa-c-dune-personne-vers-fr]

Cette fiche met l'accent sur l'intégration des personnes avec des troubles psychiques en entreprise, ce qui est encore trop rare. Cette fiche présente également un aspect innovant, le parrainage qui permet de créer du lien dans les entreprises et d'impliquer tous les salariés et pas seulement les responsables hiérarchiques.

Madame Monteiro n'étant pas dans la salle et l'ATP n'ayant pu être représentée aujourd'hui, nous remettons le prix, [un iPad], à Monsieur George Gaasch qui le rapportera au Luxembourg.

Le vainqueur du Prix n°4 est :

Pauline Simon, de l'organisation **Espoir 54**, pour sa fiche « **Bénévoles Intérim** ».

[http://www.handiplanet-echanges.info/Members/pauline--simon_927/le-service-ba-c-na-c-voles-inta-c-rim-fr]

Cette fiche met en avant le bénévolat des personnes en situation de handicap psychique et ce bénévolat, au-delà de l'insertion socioprofessionnelle, constitue une relation sociale. Ce projet novateur permet aux personnes de retrouver une utilité et un statut social, un premier pas vers l'inclusion.

Madame Simon n'ayant pu venir aujourd'hui, nous appelons Madame Marie-Claude Barroche, présidente et représentante d'Espoir 54 aujourd'hui à se présenter sur la scène pour recevoir ce prix, [un iPad].

Marie-Claude Barroche

Je suis vraiment très heureuse et émue. Cette initiative est partie d'une réflexion collective. Les personnes en situation de handicap d'origine psychique ont envie d'avoir une utilité sociale, mais ce n'est pas toujours facile. Certaines voudraient travailler, mais c'est difficile, et dans notre association nous sommes réellement très attentifs à ces personnes. Nous avons essayé de leur donner toutes sortes d'occasions pour se sentir utiles. Le problème est que certains jours, ces personnes vont bien, et d'autres jours moins, donc assumer un bénévolat en permanence au sein d'une association, c'est parfois trop lourd. L'idée est venue de constituer un petit groupe et de répondre aux demandes. Ceux qui sont là, ceux qui le peuvent le font. Les services rendus peuvent être des installations de stands, des accueils du public, des déménagements, etc. Nous travaillons beaucoup avec les collectivités publiques, avec la ville, le conseil général. Ce sont des aides très ponctuelles qui valorisent ces personnes. Voilà l'esprit de cette initiative.

Denis Pelsy

J'ai d'autant plus de plaisir pour ce prix que Espoir 54 a fait une autre fiche d'expérience également très intéressante : « **La Bibliothèque des Livres Vivants** » [http://www.handiplanet-echanges.info/Members/pauline--simon_927/la-bibliothaque-des-livres-vivants-fr].

Le vainqueur du Prix n°3 est :

Eric Leblond, de l'ADAPEI du Loiret, Directeur de l'ESAT Les Râteliers, pour sa fiche « **Les Petits Camions Blancs** »

[http://www.handiplanet-echanges.info/Members/e--leblond_1/les-petits-camions-blancs-fr]

Cette fiche porte sur la formation à la conduite et l'utilisation de véhicules sans permis pour les travailleurs de l'ESAT. L'utilisation de véhicule permet une mise en confiance des travailleurs et favorise un processus d'autonomie au sein de l'ESAT dans le cadre du travail mais aussi en dehors.

Nous appelons Eric Leblond ainsi que le président du Conseil de la Vie Sociale de l'ESAT des Râteliers et conducteur d'un petit camion blanc à se présenter sur la scène pour recevoir ce prix, [un iPad].

Eric Leblond

Ce qui est important surtout, c'est que ce projet est parti d'un « petit rien », et nous en sommes arrivés ici aujourd'hui : passant d'un seul camion sans permis à 3 camions, nous en envisageons un quatrième ; et douze personnes qui l'utilisent soit pour travailler, soit pour améliorer leurs performances de conduite et acheter un véhicule personnel.

Représentant du CVS de l'ESAT les Râteliers

Merci beaucoup, l'attribution de ce prix nous a beaucoup touchés.

Denis Pelsy

Peut-on vous demander ce qui vous a amené à répondre à ce concours ? Comment l'avez-vous connu ?

Eric Leblond

En fait, j'ai été sollicité, je ne connaissais pas ce concours. Et nous avons participé il y a quelques temps à un concours organisé par l'UNAPEI : les victoires de l'accessibilité. Et Sophie Colesse m'a contacté pour nous demander si ça nous intéresserait de participer. Avant de dire oui, je suis allé sur le site, j'ai vu l'objectif de ce partage, de proposer quelque chose qui pourrait être mis, ou essayé dans d'autres lieux, j'ai trouvé ça intéressant. Et je n'ai pas oublié non plus d'aller piocher quelques idées sur d'autres fiches, sur la façon de partager son expérience.

Ce matin, le premier intervenant disait : pourquoi perdre de l'énergie à créer quelque chose alors qu'on va trouver ces choses déjà pensées et quasiment réalisées ailleurs.

Denis Pelsy

Nous arrivons maintenant au deuxième prix. Et là, il était annoncé dans le concours, c'est un voyage pour le Maroc, pour deux personnes, vol et séjour de six jours compris, dont la visite de deux centres [accueillant des personnes ayant un handicap] : un centre de l'association Hadaf [<http://www.handiplanet-echanges.info/organisations/hadaf-fr>] qui est un de nos partenaires au Maroc, et un deuxième, le centre Mohammed IV pour les personnes handicapées.

Le vainqueur du Deuxième Prix est :

Emeline Rol, de l'organisation **Les Editions Remue-Méninges**, pour sa fiche « **Des ouvrages de formation professionnelle et de valorisation des compétences en ESAT et EA** ». Vous pouvez consulter 2 de ces ouvrages sur le stand Handiplanet.

[http://www.handiplanet-echanges.info/Members/emelinerol_481/aditions-remue-maninges-des-ouvrages-de-formation-fr]

Cette fiche présente une production très novatrice et très utile qui peut être utilisée dans tous les ESAT aussi bien pour les moniteurs que pour les travailleurs. Il est très facile de s'en inspirer.

Nous appelons Madame Rol à se présenter sur la scène pour recevoir son prix, avant de passer la parole à Marie Duhammel, directrice de l'association Taddart, organisatrice du séjour au Maroc.

Emeline Rol

Merci, merci de m'avoir sollicitée pour ce travail de formalisation de mon activité à travers la fiche expérience du concours. Les ouvrages décrits sont, eux, la formalisation du travail des ouvriers en ESAT en atelier de sous-traitance ou en espaces verts. Un document comme ceux ci, ce sont 1200 images, qui essayent de rendre le contenu de formation le plus accessible possible. La personne reçoit son support et en le feuilletant a un aperçu de tous ses champs de compétences et se dit : « j'ai bien un métier, une expérience professionnelle, des savoir-faire, » etc...

Ensuite, l'organisation de la formation autour de ces supports encourage les personnes accompagnées à prendre l'habitude de s'exprimer sur leur activité professionnelle, d'apprendre à en parler, d'échanger.

Utile donc aux travailleurs et aux professionnels accompagnants, ces supports donnent également aux personnes extérieures aux établissements "une image" de ce qui se déroule à l'intérieur.

Je précise : je vais aller au Maroc, dans le cadre de ce prix, avec une des personnes que j'ai énormément sollicitée pour la réalisation des images en situation de travail et que l'on retrouve tout au long des ouvrages.

Marie Duhammel

Fondatrice de l'Association Taddart (Voyages équitables et solidaires) [www.taddart.com]

Je vous remets le prix, deuxième prix du concours, pour un séjour de six jours au Maroc chez l'habitant, dont 3 nuits à Rabat pour aller visiter les deux centres.

Je remercie votre organisation [la Fondation des Amis de l'Atelier] pour avoir sélectionné une structure de notre réseau qui est le réseau du tourisme équitable et solidaire en France : un autre réseau qui, par ses actions, ses adhérents, souhaite proposer une autre façon de visiter un pays, une façon de voyager qui respecte l'homme, la nature, loin du tourisme de masse, et qui travaille avec des habitants, des communautés villageoises, et un fond de développement pour soutenir des projets d'intérêt collectif au sein des villages.

Un des objectifs pour les gens qui partent avec nous, est d'avoir la vraie vision du pays, cette vision qui permet de voir la vraie image du pays, avec les habitants, une vision permettant de bien appréhender la culture et les traditions du pays visité. Bon séjour aux gagnants !

Denis Pelsy

Et maintenant c'est le lauréat que nous allons annoncer. Le premier prix est un voyage pour le Québec, deux personnes, six jours, dont la visite de centres en réadaptation en déficience intellectuelle. Nous demeurons avec ce prix dans la même idée du partage d'expérience.

Le vainqueur du Premier Prix est :

Solène Espitalié, de l'organisation **Solid'Agri**, pour sa fiche « **Du Handicap à la reconnaissance socioprofessionnelle** ».

[http://www.handiplanet-echanges.info/Members/solidagri_118/du-handicap-a-la-reconnaissance-socio-fr]

Cette fiche présente un projet qui se base sur une réalité locale pour proposer des solutions et des emplois durables auprès de différents donneurs d'ordre. C'est un projet novateur qui met les personnes au cœur de l'entreprise tant sur les activités de production que sur le processus décisionnel et la prise de responsabilité.

Nous appelons Madame Espitalié à se présenter sur la scène pour recevoir son prix, avant de passer la parole à Monsieur Christian Rotureau, Directeur Général du Comité Franco-Québécois pour l'Intégration et la Participation Sociale, organisateur du séjour au Québec.

Solène Espitalié

Déjà un grand merci. Je ne suis que l'humble porte parole des salariés de Solid'Agri. Ils ne pouvaient pas être là aujourd'hui, car ils sont en plein chantier agricole. Pour faire court, c'est une entreprise apprenante, ce n'est pas un ESAT ou milieu adapté. Nous sommes en milieu ordinaire.

Ce projet et cette structure sont nés d'un besoin économique : dans notre département, il y a beaucoup d'agriculteurs, une forte demande en période saisonnière, et peu de personnes qui veulent travailler en milieu agricole. A côté de ça, il y a des personnes en situations de handicap qui sont tout à fait capables, mais qui sont malheureusement victimes de discriminations.

Aujourd'hui, Solid'Agri est un véritable acteur économique sur le territoire en milieu ordinaire. Cette pérennité économique n'est le résultat que du travail de ces salariés en situation de handicap. Ils sont très compétents et sont reconnus comme des ouvriers agricoles professionnels, polyvalents.

Donc encore merci pour eux.

Et pour le voyage, ce sont mes deux chefs d'équipe qui auront la chance d'aller là-bas et d'échanger sur les pratiques. Un grand merci aussi pour cette initiative qui permet d'échanger.

Christian Rotureau, Directeur Général du Comité Franco-Québécois pour l'Intégration et la Participation Sociale [www.comite-franco-quebecois.fr]

Un mot sur le Comité franco-québécois : c'est une association qui a pour originalité d'avoir un pied de chaque côté de l'Atlantique. Nous travaillons sur deux axes principaux : la formation professionnelle continue, et la mise en place de vacances adaptées organisées. Côté formation, au-delà des modules proposés s'inspirant très largement des approches psychosociales québécoises, nous organisons des voyages d'étude vers le Québec, mais également un colloque par an pour un échange de savoirs et d'expertises. Côté vacances, nous sommes une agence de voyage très spécialisée [vacances adaptées] qui s'est développée autour du concept de la personne et de ses besoins. Ainsi nous offrons un panel de services diversifiés. Les valeurs et la philosophie prônées par le Comité sont déclinées dans toutes nos prestations allant du séjour en mini-groupe, en passant au séjour en intra-établissements, jusqu'aux projets personnels individualisés... Nous avons développé également un réseau de 45 ressources familiales qui permet aussi pour certaines personnes n'ayant plus de cadre familial de pouvoir vivre des vacances dans ce type de contexte. Je vous invite à venir sur notre site Internet d'une part, mais également à prendre la documentation laissée à l'entrée près du buffet, si vous êtes intéressés.

Discours de clôture

Jean-Pierre BOISSONNAT, Directeur Général, Fondation des Amis de l'Atelier

Il me revient de conclure cette journée ; plutôt qu'un « mot de la fin », il s'agirait d'une ouverture ; après une journée comme celle-là, car de nombreux champs nous ont été ouverts au travers des différentes interventions.

D'abord, je voudrais remercier ceux qui ont organisé cette journée, bien sûr l'URIOPSS Île-de-France qui est partenaire.

Nous remercions également chaleureusement toutes les personnes qui ont participé au concours Handipartage, les 100 et quelques personnes qui ont fait une fiche, raconté quelque chose, et souhaité mettre au profit de tous une expérience.

Au fur et à mesure des interventions, j'ai noté quelques points sur les enjeux de ce partage d'expérience :

- l'importance de chercher à collecter, non pas de dicter l'expérience intéressante pour tous, mais aller la collecter, c'est-à-dire révéler à l'autre la richesse de son expérience.
- il faut aussi gagner la confiance des contributeurs, pour que dans un réseau de partage d'expérience, chacun se sente un peu comme à la maison.
- l'importance de se méfier d'un jargon. Les services officiels représentés par les intervenants nous ont rappelé qu'il ne faut pas tomber dans une organisation qui devient tellement bien structurée que personne ne peut y entrer. Il faut que tout cela reste vivant, souple, et permette à chacun d'enrichir la connaissance collective.

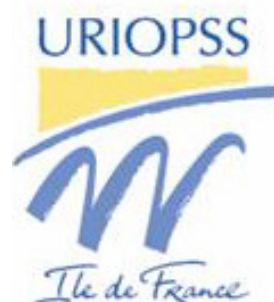
Voilà quelques mots de cette grammaire d'action qui nous a été décrite au début.

L'essentiel, dans ce travail qui a été présenté tout au long de cette journée, est bien de partir de l'expérience des personnes que nous accompagnons tout au long de nos exercices professionnels. Et aussi partir de l'expérience des professionnels, et arriver à croiser ces différents champs d'expérience pour que la connaissance collective puisse grandir.

Enfin, je vous remercie tous d'avoir participé à ce moment ensemble. Cette fin d'année est très chargée pour toutes les associations. Merci à ceux qui ont fait l'effort d'être présents parmi nous.

La culture de l'échange et de l'innovation par le partage est en construction, et cela, avec vous.

Merci à vous tous.



Organisateurs :



Partenaires



Projet co-financé



Hauts patronages



Pour joindre la Fondation des Amis de l'Atelier : www.fondation-amisdelatelier.org
Programme Handiplanet : www.handiplanet-echanges.info

Contact : Viviane Sekercioglu, Fondation des Amis de l'Atelier - 01 64 86 41 19
v.sekerioglu@amisdelatelier.org
contact@handiplanet-echanges.info

Le projet Handiplanet Europe Francophone a été financé avec le soutien du Fonds Social Européen. Cette communication n'engage que son auteur, et l'organisme gestionnaire n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.