

COMITE D'USAGERS DU CCAS DE LA VILLE D'ANGERS

Coordonnées du porteur : Annie DENIEULLE

Fonction : Chargée de mission des démarches participatives du CCAS ville d'Angers

Structure : CCAS ville d'Angers

Adresse : Bvd de la Résistance et de la déportation – 49035 ANGERS Cedex 01

TEL : poste : 02.41.05 49.22-

Mail : annie.denieulle@ville.angers.fr

Site : angers.fr

- rubriques :
- participer : comité d'usagers
- découvrir Angers en magazine : Eclats de vie

Nom du contact pour l'action : Annie DENIEULLE

L'expérience

Titre :

La participation des populations en situations précaires pour nourrir le débat et aider la décision des élus sur des thématiques de vie quotidienne (santé, logement, crédit...)

Lieu d'implantation : ville d'Angers

Les enjeux du Comité d'usagers du CCAS de la ville d'Angers :

C'est un espace de dialogue, d'information, de consultation, de concertation et de co-construction composé de 3 collèges : Usagers du CCAS, élus, représentants d'associations, agents de la ville et du CCAS en tant qu'experts)

La réflexion collective sert :

- à éclairer la décision des élus afin de continuer à améliorer les réponses publiques en les adaptant aux nouvelles réalités sociales
- à enrichir le projet social de développement
- à améliorer, à innover en termes de qualité du service et d'offre de service

les facteurs ayant motivé la création du comité d'usagers et ses étapes de réalisation

Création du comité D'usagers du CCAS en 2002,

En référence à la loi d'orientation du 29 JUILLET 1998, qui encourage les CCAS à organiser la représentativité de leurs usagers et à la volonté politique de la Ville d'Angers : Conseil Municipal et Conseil d'Administration du CCAS, désirant :

- ✓ donner une place aux usagers pour construire un dialogue capable d'améliorer, de renouveler et d'innover dans la qualité des réponses sociales.
- ✓ Permettre au plus démunis de participer à la vie de la cité dans l'intérêt général.
- ✓ Favoriser la citoyenneté des angevins à faibles ressources, en créant une instance de dialogue et de concertation regroupant, à l'origine, des usagers du CCAS, des associations oeuvrant dans le champ social, des élus de la ville d'Angers, des fonctionnaires du service de l'action sociale.

Un savoir-faire participatif qui s'est inscrit dans le temps

Depuis 1995, des expériences de consultations des citoyens sont conduites, avec les associations de chômeurs, les services de la Ville, les partenaires institutionnels DDAS, CAF, acteurs de l'emploi et de l'insertion

De déc 2000 à Mai 2001, Création d'un groupe exploratoire pour :

- définir la compétence et le fonctionnement du Comité d'usagers. 15 personnes (usagers, Représentants d'asso, élus, salariés du CCAS)
- Déterminer les conditions de la représentativité des 10 000 Familles utilisant le CCAS
- Prévoir les modalités de mobilisation les acteurs de la ville
- De juin 2001 à janvier 2002 mobilisation de futurs volontaires sur la Ville d'Angers pour s'engager dans le Comité d'Usagers. 9 spectacles débats dans les quartiers d'Angers. 98 personnes acceptent de se lancer dans l'aventure pour un mandat de 2 ans.

Les acteurs qui participent :

2003 à 2005 : 1^{er} Mandat du comité d'usagers: 98 personnes réparties en 4 collèges :

- ✓ 60 usagers
- ✓ 14 représentants associatifs
- ✓ 6 élus
- ✓ 8 fonctionnaires du CCAS

Installation du comité

Emergence des idées

Tamisage des grands axes de travail

Décision des chantiers à conduire

Mise en place des 8 groupes chantiers, avec des répercussions sur le fonctionnement de l'institution du CCAS :

- des changements dans l'organisation du travail au sein du service action sociale
- formation des agents à des pratiques collectives et de conduite de projet de territoire, plus de polyvalence au niveau des accueillants sociaux...

Evaluation de la démarche en 2005

Renouvellement du comité des usagers en septembre 2006 avec des changements suite à l'évaluation.

Comité d'usagers second mandat : 2006 – 2008 42 membres élus pour 2 ans, Répartis en trois collèges :

- ✓ 30 usagers
- ✓ 6 représentants d'associations
- ✓ 6 élus

Des agents en tant qu'experts

Une organisation de fonctionnement différente

Une charte et un règlement de fonctionnement relookés

L'activité du comité d'usagers

L'activité s'organise en groupes chantiers thématiques

L'avancée des travaux et de la réflexion sont débattues en plénière

les décisions sont prises dans les instances respectives (CA, Conseil Municipal)

Le rôle des acteurs (usagers, associations, agents)

alimenter la réflexion, le débat, en apportant leur vision, leur connaissance, leur expertise de situations rencontrées ou vécues et ainsi d'aider les élus dans leur décision à développer des prestations, des actions pertinentes

Partage de savoir mais pas de décision. La démocratie représentative n'est pas remise en cause.

Deux principes de chantiers :

✓ *des chantiers qui contribuent à la participation (les incontournables)*

1 - La formation des membres du Comité d'usagers

à l'écoute et à la prise de parole

à la connaissance de l'institution (Mairie- CCAS) visite- présentation...

aux principes et règles de la participation au Comité d'usagers – co-écriture charte, règlement, signature d'engagement...

2 – La communication

par la rédaction d'un journal trimestriel communiquant l'avancée des travaux

les actions du CCAS et autres initiatives. *Eclats de vie* : En ligne sur le site de la ville d'Angers

✓ *des axes de travail déclinés en chantiers concernent des thématiques de vie quotidienne*

(voir deuxième pièce jointe)

les éléments que nous avons travaillé pour favoriser l'implication des usagers, représentants d'associations, élus et agents :

- former les acteurs à l'écoute, prise de parole, argumentation...formation/action en continue. Pour consolider le groupe, lancer une dynamique de participation, acquérir de nouveaux savoir-faire, faire prendre conscience de sa place de son rôle de sa participation au projet collectif
- former et informer les acteurs sur le fonctionnement des instances (municipalité, CCAS)
- définir et clarifier les règles de fonctionnement du comité d'usagers : rôle de chacun, périodicité des rencontres, validation des décisions...dans une charte et un règlement.
- Contractualiser l'engagement dans le processus : symboliser son engagement, son arrêt anticipé, sa sortie : attestation de participation...
- Définir les cadres de la participation pour chaque groupe chantier : objectifs : information, consultation, co-construction et planifier les étapes de travail. Désigner un pilote de chantier, un chef de projet garant de la démarche.
- provoquer et entretenir des moments de convivialité (sorties, visites...) , de solidarité pour valoriser les engagements
- soutenir la participation en aidant financièrement aux dépenses engendrées par cet engagement : remboursements de déplacements, parkings, garde d'enfants...des usagers, récupération des heures des réunions du soir, pour les agents
- être en veille sur les problématiques sociales récurrentes (lectures, réseaux...)
- être outillé pour animer les séances de travail (techniques d'animation de réunions pour faire participer...)
- savoir communiquer et valoriser le travail (journal interne, presse externe, expo,)

- l'écrit support à ne pas négliger : comptes-rendus systématisés, documents, notes de synthèse, invitations...
- l'approche de la participation doit être transversale aux différents services dans une institution, le portage politique et le management des équipes doivent être affirmés
- la participation oblige des ressources : moyens humains, financiers et logistiques à ne pas négliger
- La participation est consommateur de temps. (s'approprier la démarche et les règles avec les membres, écoute des demandes institutionnelles, expression des usagers, en prise avec d'autres expériences...) et de rythmes différents (usagers, asso, élus, agents..) à prendre en compte.
- instaurer du tiers : dans l'évaluation Evaluer la démarche pour la faire progresser et assurer sa pérennité

les principales difficultés que nous avons à surmonter

- accompagner, former, faire plus de médiation entre tous les acteurs qui participent aux travaux de cette instance pour réinstaller plus de confiance, lever les craintes, les suspicions et faire accepter le fait que chacun a des champs d'expertises complémentaires et non supérieurs pour véritablement co-construire . La participation peut profiter à tous !
- sensibiliser, rassurer sur les démarches participatives qui amènent un changement dans ses pratiques professionnelles
- ouvrir le collectif « comité d'usagers » à d'autres groupes de réflexion selon les thématiques abordées

quelques « enseignements » que j'aimerais transmettre

- le climat institutionnel, les rapports entre la hiérarchie et les professionnels sont déterminants dans la réussite ou non des démarches participatives
- la participation se met en œuvre à travers des instances concrètes ou les règles du jeu sont réfléchies et claires. Tout le monde ne peut pas participer à tout.

5 CHANTIERS DU COMITE D'USAGERS

Axes de travail	Groupes chantiers	réalisations
<p>la thématique santé 4 grands axes de travail : 1 - S'informer sur les droits et les nouvelles mesures en matière de santé 2 –emploi et handicap : identifier et connaître les champs de compétences des services qui accompagnent à l'emploi les personnes handicapées. 3 - Mobiliser les acteurs de la santé pour freiner les discriminations pratiquées auprès des publics fragilisés 4 - Réfléchir à des moyens de prévention mobilisateurs pour relayer les actions de prévention en matière de santé.</p>	<p>Préparer 4 soirées conférences avec les partenaires santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CPAM service solidarité - MDPH maine et Loire - CAP emploi - Service de médecine inter entreprise (en cours) 	<p>1 et 2 - identification des partenaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparation des questions - organisation des conférences (intervenants..) - relayer l'info :dans journal Eclats de vie auprès du public CCAS (informations collectives prévues) <p>3 - Participation à une enquête et une réunion d'échanges et de témoignages avec le service de santé publique de la ville sur le thème : discriminations et publics précaires 4 - Réflexion engagée avec le service de santé publique de la ville. Aucune action de prévention démarrée</p>
<p>Aider à prendre soin de soi</p>	<p>Evaluer la pertinence d'une prestation collective mise en place sur la ville pour participer à la valorisation et l'estime de soi : l'atelier Fée</p>	<p>Construction d'un outil d'évaluation de la prestation Participation à l'analyse testée Notes de synthèse avec préconisations</p>
<p>Améliorer les conditions de vie des personnes à revenus modestes en participant à la remise en état de leur logement</p>	<p>Mise en place d'une expérimentation : remise en état de son logement et embellissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - définition des contours de l'expérimentation et des effets attendus - lancement de l'expérimentation en février 08, avec :6 locataires, un bailleur social, un opérateur, des partenaires sociaux et institutionnels...
<p>Permettre l'accès au téléphone des populations fragilisées pour faciliter leur insertion sociale et professionnelle</p>	<p>Consultation sur la pertinence d'un concept de carte téléphonique « fil solidaire » permettant d'appeler et d'être appelé sans posséder son propre téléphone.</p>	<p>Avis du comité après test, échanges avec le concepteur, enquêtes auprès d'utilisateurs ciblés...concept inadapté aux réalités et aux besoins.</p>

		<p>Poursuite de la réflexion : faut-il que la collectivité participe aux dépenses de téléphone des personnes en situations précaires ? pourquoi ? pour qui ? comment ? Réflexion qui va alimenter la refonte de l'aide facultative du CCAS.</p>
<p>Améliorer la prestation facultative « prêt social » du CCAS</p>	<p>Le Prêt social destiné aux usagers du CCAS doit évoluer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur son montant (passé de 1500 à 3000€) - L'élargir le prêt à des publics encore exclus - Accompagner les bénéficiaires d'un prêt social à l'accès aux prêts de droit commun 	<p>Définition de nouveaux critères d'attribution pour le passage de 1500 à 3000€ de prêt Identification des publics exclus du prêt social Repérage des leviers et des freins pour élargir au public Réflexion sur les modalités d'accompagnement</p>

