



FEDERATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS D'ACCUEIL ET DE REINSERTION SOCIALE

La participation des personnes en situation d'exclusion, un défi collectif au travail à la FNARS Bretagne

Décembre 2010

Avec le soutien de



Avant propos

Madame, Monsieur,

Depuis plusieurs années, l'Union Européenne a fait de la question de la participation des « usagers » un des axes forts de sa politique sociale. Dès 2005, la FNARS¹, convaincue de l'importance de ce thème, en a fait une orientation pluriannuelle.

Depuis 2007 la FNARS Bretagne s'est résolument engagée dans cette voie. Le conseil d'administration de la FNARS Bretagne a souhaité garder, au travers du présent article, une trace écrite de la démarche entreprise.

Le document vise donc à capitaliser le travail mené depuis plus de 3 ans par la fédération régionale regroupant les centres d'accueil, d'hébergement et de réinsertion de Bretagne, concernant l'implication des usagers aussi bien au sein des structures qu'au niveau régional et national ainsi qu'à l'échelle européenne. Après un rappel des définitions et enjeux de la participation, il décrit les actions menées par la FNARS Bretagne, identifie les effets produits et les défis à relever, sans ambition exhaustive, sans prétention scientifique, à partir de propos recueillis auprès d'usagers, de professionnels et d'administrateurs. Enfin, il soulève quelques axes de réflexion au regard d'apports théoriques et méthodologiques concernant le processus d'empowerment.

Cette démarche qui interroge le « comment faire société, comment bien vivre ensemble » repose sur la conviction qu'une personne confrontée à des difficultés reste capable d'avoir un avis pertinent sur les projets élaborés pour elle, leurs mises en œuvre et leurs évaluations. Elle repose aussi sur la conviction que la participation des personnes en situation de précarité ne se décrète pas, elle se construit progressivement, au fil d'une évolution des représentations des acteurs les uns sur les autres, d'une modification des postures, de l'apprentissage de nouvelles modalités de travail au sein des Institutions.

Alors quelles seront les suites qui seront données à ce travail? Certaines déjà connues : la création d'un collège usagers au sein de la FNARS Bretagne, le soutien actif dans la création d'un Comité consultatif des personnes accueillies (CCPA) en Région Bretagne, le développement de forums comme méthode de travail, les échanges de pratiques avec des collègues d'autres pays européens. La promotion de l'implication des usagers de structures dans les politiques locales, tel que des conseils communaux consultatifs, leur permettant de faire valoir leurs droits et leurs préoccupations dans le cadre de la gestion municipale, est également une ambition...D'autres formes restent encore à découvrir et chacun d'entre nous, usagers, travailleurs sociaux, dirigeants, sommes potentiellement des acteurs dans la déclinaison de ce futur à inventer.

Pour terminer cet avant propos, au nom de la FNARS Bretagne, je tiens à remercier toutes les personnes qui, depuis plusieurs années, à différents niveaux, se sont engagées dans ce travail. En premier lieu les usagers qui ont participé et qui participent encore aux différentes instances de travail, les administrateurs qui se sont impliqués dans la mise en œuvre de cette orientation, et plus particulièrement l'animateur de la commission usagers du Finistère, les services du siège national de la FNARS pour leurs conseils, Mme Catherine Etienne rédactrice du présent document, qui nous a accompagnés et qui accompagne encore les usagers dans la démarche, et enfin la Direction Régionale de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale de Bretagne qui nous a toujours soutenus et accompagnés dans la mise en œuvre de cette orientation.

A Guingamp le 10 décembre 2010

Le Président de la FNARS Bretagne
Jean Jacques Danton

¹ FNARS Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale

SOMMAIRE

<i>Avant-propos</i>	p. 1
I. La participation de usagers, figure incontournable de l'action publique	p.3-4
1. <i>La notion de participation fait l'objet d'une valorisation systématique dans le discours politique, mais reste très floue. De quoi s'agit-il ?</i>	
II. C'est bien cette conviction qui est à l'origine de l'engagement, en juin 2007, de la Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale en Bretagne	p. 5-8
1. <i>La création d'une commission Usagers en Bretagne est l'acte fondateur de cette volonté associative d'impliquer les usagers dans les réflexions</i>	
2. <i>Les travaux de la commission Usagers</i>	
3. <i>Des forums locaux de rencontre entre professionnels et usagers</i>	
4. <i>La création d'un collège Usagers dans l'association régionale</i>	
5. <i>Diffuser la démarche au-delà de la FNARS Bretagne à l'ensemble des acteurs du secteur</i>	
III. Les effets constatés	p.8-11
1. <i>Sur les usagers, par les usagers</i>	
2. <i>Pour les professionnels et administrateurs</i>	
IV. Les défis à relever...	p.11-12
V. L'expérience de la FNARS Bretagne à la lumière de l'apport de William Ninacs sur l'empowerment	p.12-15
<i>Conclusion</i>	p.16
<i>Références bibliographiques</i>	p.17

I. La participation des usagers, figure incontournable de l'action publique

La "participation des usagers" tend à devenir un exercice obligé des politiques publiques. Conseils de quartier, démocratie participative prônée par la loi Hôpital-Patients-Santé-Territoire; Conseils territoriaux des personnes handicapées, etc. Impossible désormais de prendre une décision sans consulter les personnes concernées par les dispositifs et politiques ... La "participation" devient l'apanage d'un nouvel art de gouverner. Apparaît un idéal de démocratie qui place le citoyen "lambda" au cœur de l'ambition politique, alors que la démocratie représentative est de plus en plus interrogée.

Inscrite dans la loi de 1998 contre les exclusions, la participation a fait l'objet de nombreux textes qui tous invitent, obligent, à entendre " la parole" des usagers en situation de précarité.

Ainsi la loi de janvier 2002-2 instaure le devoir de faire participer toute personne prise en charge dans un dispositif social ou médico-social à l'élaboration de son projet personnalisé ainsi qu'aux consultations organisées concernant les prestations offertes et le fonctionnement, que ce soit par des enquêtes de satisfactions ou au sein de conseils de vie sociale. L'ANESM, Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-sociaux a d'ailleurs rédigé ses premières recommandations de bonnes pratiques sur la mise en œuvre de ces conseils de vie sociale et groupes d'expression dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale et dans les centres d'accueil de demandeurs d'asile. Le CCPA, Conseil Consultatif des Personnes Accueillies, créé à l'occasion du chantier de la Refondation de la politique de prise en charge des personnes sans abri et mal logées, a permis de prendre en compte les préoccupations des personnes en situation de précarité dans l'élaboration du référentiel des prestations élaboré tout au long de l'année 2010.

Il s'agit donc de faire passer la personne en situation de précarité, de handicap, d'exclusion d'une position d'objet d'une intervention, à celle d'acteur voire de coauteur des projets, dispositifs, politiques sociales qui lui sont destinées.

1. La notion de participation fait l'objet d'une valorisation systématique dans le discours politique, mais reste très floue. De quoi s'agit-il?

Les intervenants en "ingénierie de la participation" ont l'habitude de se référer à une échelle de la participation qui comprend globalement 4 niveaux :

- Informer les usagers, les habitants, est une démarche unilatérale qui consiste à donner des éléments de compréhension d'un thème donné.
- Consulter, consiste à solliciter des avis et points de vue, à susciter un débat autour de projets élaborés en amont. La démarche n'engage pas les commanditaires.
- Organiser une concertation permet d'associer les personnes à la mise en œuvre d'un projet, à la recherche de solutions à un problème.
- Coproduire avec des usagers, des habitants implique à la fois la réalisation d'un diagnostic commun, l'accès de tous aux connaissances nécessaires, l'élaboration d'un espace commun de délibération, la négociation pour parvenir à un accord, donc une collaboration tout au long du processus : définition des objectifs, mise en œuvre de toutes les étapes d'un projet et évaluation.

Historiquement, la participation s'enracine dans les mouvements de contestation américains des années 1960, et, en France, elle est promue par les courants issus de la gauche PSU, CFDT... Elle apparaît alors comme un devoir auquel chaque citoyen doit se soumettre en continu, en dehors des échéances électorales. Durant les années 1970, les expériences participatives sont portées par des associations militantes qui font valoir les droits et points de vue de populations qui veulent influencer des décisions

qu'elles estiment technocratiques, injustes ou inappropriées à leurs besoins. La participation émerge donc d'un mouvement ascendant, des populations vers les décideurs.

En revanche, dans les années 90, le discours sur la participation s'inverse. Il résulte d'un mouvement descendant, devenant une figure obligée de la gouvernance : aucun projet ne peut être mené sans y associer les habitants, les usagers. En même temps, le contenu de cette obligation reste flou, les conditions de cette participation incertaines.

Et la plupart du temps, la participation s'engage dans le registre consultatif et sous les formes les plus traditionnelles, aussi bien dans les conseils de quartiers (conformément à la loi de février 2002 sur la démocratie de proximité), que dans les établissements et services sociaux et médicosociaux.

Les innovations en provenance d'autres pays commencent à être importées en France : la "conférence de consensus" venue du Danemark, et expérimentée pour la première fois en France dans le domaine social sur la question des sans abri fin 2007 sous l'égide de la FNARS; les "budgets participatifs" alloués par des municipalités, inspirés de l'expérience brésilienne de Porto Alegre; les débats publics concernant des projets d'aménagement du territoire; les "jurys de citoyens" venus d'Allemagne et des USA, s'appuyant sur l'idée de consulter un groupe de citoyens tirés au sort et formés afin de pouvoir rendre un avis éclairé sur la question qui leur est soumise. Il s'agit d'enrichir l'avis des experts en associant des citoyens "profanes" à des choix politiques qui engagent l'avenir. Le fondement de ces dispositifs disparates réside dans la conviction qu'une approche plus démocratique est bénéfique pour l'intérêt public.

On voit donc que l'idéal de participation se conjugue sous différentes versions...

Elles répondent à deux finalités un peu différentes:

Un courant se dessine, depuis une vingtaine d'années, la démocratie "délibérative", en référence aux écrits des philosophes Habermas et Rawls². Il vise à mieux fonder la décision politique en formant les acteurs à l'argumentation rationnelle pour qu'ils établissent un consensus sur l'argument jugé le plus juste. L'accent est mis sur le développement des compétences à l'argumentation et à la délibération, et sur les conditions d'un échange rationnel. Certaines critiques dénoncent dans cette approche une institutionnalisation de la participation qui serait trop centrée sur la production d'un consensus et nierait toute dimension conflictuelle liée au sentiment d'injustice et de souffrance.

La démocratie "participative", quant à elle, est plus centrée sur la formation de collectifs de citoyens impliqués et politiquement actifs, capables de s'auto organiser et de constituer des contre-pouvoirs. Elle vise à impliquer dans l'activité citoyenne des personnes habituellement en marge des décisions politiques : personnes en situation de précarité, jeunes, étrangers... Elle veut ainsi contribuer à enrayer les mécanismes d'exclusion qui caractérisent le fonctionnement habituel de notre démocratie représentative. Elle se réfère souvent aux théories de "l'empowerment". Margot Breton, théoricienne canadienne et praticienne de cette approche, définit ainsi ce terme : "des pratiques offrant l'occasion aux personnes en situation d'exclusion, qui sont « sans voix », d'acquérir une voix, et de se servir de cette voix pour participer aux décisions sociopolitiques qui affectent leur vie".... Les praticiens de l'empowerment insistent sur le processus qui conduit à se réapproprier le pouvoir de prendre la parole, de travailler collectivement les problèmes rencontrés, pour agir et influencer les décisions politiques.

² Cf. Blondiaux Loïc, *le nouvel esprit de la démocratie*

II. C'est bien cette conviction qui est à l'origine de l'engagement, en juin 2007, de la Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale de Bretagne...

L'association régionale s'est investie depuis quelques années dans une réflexion sur la participation des usagers des centres d'hébergement et services adhérents. La démarche commence vraiment en 2006 : les administrateurs de l'association régionale assistent au congrès national de la FNARS à Strasbourg et sont impressionnés par la place occupée par les usagers lors de ce congrès. C'était en effet la première fois que des usagers étaient conviés en nombre à ce genre de manifestation, et invités à s'exprimer à une séance plénière et dans des ateliers. A la suite de cette expérience, les administrateurs décident qu'un des leurs, le vice président de l'association régionale, s'occupera de trouver les modalités d'une implication plus importante des usagers aux réflexions menées par la Région. *"Nous ne pouvons plus continuer à nous réunir entre nous sans la présence des personnes concernées!"*.

Les administrateurs décident de mettre en pratique le principe d'un usager acteur de la politique associative : *" Les personnes accueillies, hébergées, ne se résument pas au fait qu'elles ont été dans la rue. Elles ont des compétences, elles ont des choses à dire sur les services qu'on leur offre, et contrairement aux représentations que nous pouvions avoir, elles ont envie de s'exprimer, d'apporter leur contribution!"*. Ils ont conscience que les modalités de la relation d'aide peut, paradoxalement, contribuer à perpétuer l'idée d'un usager "encombré", "empêtré" dans ses problèmes et donc peu à même de s'investir dans une réflexion portant sur des évolutions souhaitables pour le bien commun. *"Le travail social s'occupe des difficultés, des manques, mais ce regard porté sur les carences des usagers peut paradoxalement les empêcher de s'en sortir"*.

Au cours de l'assemblée générale de juin 2007, l'association régionale inscrit donc dans ses orientations, le développement de la participation des usagers dans ses instances et dans le réseau de ses adhérents. La démocratie participative est également dans l'air du temps de la campagne présidentielle de 2007 : *"Nous avons également été portés par cette mouvance là, on parlait de débats participatifs, de jurys citoyens...Tous les acteurs sont par principe légitimes pour exprimer avis, propositions..."*

L'administrateur en charge du projet, par ailleurs directeur du pôle social d'une Fondation implantée dans le Finistère, commence par assister aux réunions du "groupe national d'appui" de la FNARS qui depuis des années rassemble, 5 jours par an, des professionnels et des usagers autour de réflexions sur la participation et l'évolution des modes de gouvernance associative, qui alimentent les décisions de la fédération nationale: *"J'ai découvert un espace de débat et de production très riche, où les usagers, d'ailleurs en majorité, avaient réellement leur place."*

1. La création d'une commission Usagers en Bretagne est l'acte fondateur de cette volonté associative d'impliquer les usagers dans les réflexions.

Ses travaux se font en lien avec le groupe national. Le choix stratégique est de commencer par implanter cette commission dans le Finistère, car *"c'est là qu'on pouvait mobiliser du monde, là que se trouvaient les convictions, les forces vives. Il fallait en effet mobiliser des cadres et des travailleurs sociaux qui y croient, qui ne considèrent pas ces réunions, et les déplacements qui en découlaient, comme une perte de temps"*. La première réunion a lieu à Quimper en avril 2008 et rassemble 30 personnes. Le débat s'engage sur les conseils de vie sociale.

Depuis la création de cette commission, et conformément à ses orientations, l'Association régionale FNARS est à l'initiative de divers projets, qui tous, visent à favoriser la consultation et l'implication des personnes en situation de précarité sur le territoire breton.

Comme l'exprime une professionnelle : *" J'ai l'image d'une toile d'araignée, avec plusieurs actions qui se diffusent en même temps dans différents domaines, avec des allers et retours constants et réguliers entre les différents niveaux, local, départemental, régional, et national, et même européen".*

2. Les travaux de la commission Usagers

Depuis le printemps 2008, la commission usagers se réunit tous les deux mois, alternativement à Quimper, Morlaix, Concarneau et Brest. Animée par l'administrateur, elle rassemble des usagers et quelques professionnels. Elle aborde l'actualité du secteur de l'exclusion, les projets en cours, ainsi que les travaux menés par le groupe d'appui national FNARS, ceux du Conseil Consultatif des Personnes Accueillies concernant le chantier refondation, auxquels participent des représentants de la commission. Ainsi a été discutée, par exemple, la rencontre du CCPA³ avec le Secrétaire d'Etat au logement Mr Apparou lors de la 9 septembre 2010 à laquelle étaient présents deux usagers représentants de la commission. Par ailleurs, en mai 2010, la commission a accueilli une inspectrice ainsi qu'une conseillère technique en service social de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Finistère, pour évoquer la mise en place des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation et débattre des expériences des personnes en situation de précarité. Ces réflexions ont été prises en compte dans le PDAHI⁴ du Finistère.

L'élargissement de la commission Usagers à l'ensemble des départements bretons est à l'ordre du jour. Certains usagers d'Ille et Vilaine ont d'ores et déjà participé à quelques réunions. La délégation départementale des Côtes d'Armor est intéressée. Il faut néanmoins mobiliser suffisamment de directions et des travailleurs sociaux pour assurer la logistique des déplacements et constituer les relais de la participation d'Usagers appelés à sortir un jour ou l'autre de leur dispositif d'hébergement.

3. Des forums locaux de rencontre entre professionnels et usagers

Au printemps 2009, à l'initiative de la FNARS, et avec le soutien de la DRASS⁵, se sont tenus trois "forums locaux" à Quimper, Morlaix et Rennes, qui avaient pour objectif de recueillir les avis des usagers concernant les freins à l'accès aux droits. Le principe du forum local, organisé sur une journée, est de favoriser la confrontation des représentations et des points de vue d'usagers et de professionnels de diverses institutions sur un thème donné. Le matin, les deux groupes, encadrés par un animateur, sont invités à réfléchir séparément sur un certain nombre de questions communes, et à produire une synthèse. L'après-midi, une séance « regards croisés » permet à chaque groupe de présenter l'état de ses réflexions. La journée se termine par la production de pistes d'amélioration.

Ainsi, les trois forums ont rassemblé 72 personnes, dont 26 usagers des dispositifs. Pour la plupart des usagers et des professionnels, c'était la première fois qu'ils se retrouvaient dans une telle situation de coproduire un diagnostic et des propositions. Certains professionnels ont dit avoir découvert la capacité d'analyse et de réflexion des usagers. Les usagers, quant à eux, ont particulièrement apprécié de mieux comprendre la complexité des dispositifs auxquels ils faisaient appel, de discuter d'égal à égal avec des professionnels, et parfois de leur apprendre des choses! Les forums ont permis de dépasser les préjugés, d'expliquer contraintes, fonctionnements et de faire valoir expériences concrètes et perceptions.

³ CCPA : Conseil consultatif des personnes accueillies

⁴ PDAHI : Plan Départemental Accueil Hébergement Insertion

⁵ DRASS : Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales

Au regard des préconisations issues de l'analyse de ces forums, **la FNARS Bretagne a défini en octobre 2009 un plan d'actions s'inscrivant dans 3 thématiques prioritaires :**

- **La promotion de pratiques professionnelles** favorisant un accueil de qualité et des démarches « d'aller vers ».
- **La valorisation des personnes en situation de pauvreté et de leur expérience**, notamment au sein des formations initiales de travail social, et également en favorisant davantage l'accès à la culture et aux nouvelles technologies.
- **La promotion de l'expression et la participation des personnes au sein du réseau FNARS Bretagne** : développement de la commission Usagers, participation à des manifestations nationales, implication dans un programme européen visant à découvrir les pratiques participatives mises en place dans d'autres pays.

L'association régionale Bretagne a ainsi engagé différents projets visant à promouvoir l'expression et la participation des usagers des structures :

En novembre 2009, une délégation composée du président, du vice président, de la déléguée régionale et d'une résidente d'un CHRS de Quimper, s'est rendue à la **Conférence européenne sur les sans abris à Copenhague, axée sur le thème de la participation**. Il s'agissait pour la délégation de repérer un certain nombre d'initiatives européennes susceptibles d'être modélisées, et de prendre des contacts.

A la suite de cette conférence, **la FNARS Bretagne a saisi l'opportunité de s'impliquer dans le programme Grundtvig** qui, sur 3 ans, a pour objectif de favoriser les échanges entre professionnels, bénévoles et usagers d'associations de différents pays, sur les pratiques sociales en matière de mise en œuvre de processus de participation active de personnes en difficultés sociales. Le premier de cinq séminaires d'une semaine se tiendra en décembre 2010 en Bretagne. Des usagers de la commission préparent une intervention visant à présenter leurs préoccupations et à poser quelques questions à la délégation de personnes venues de Roumanie, de Belgique, d'Espagne, et d'Italie.

Toujours dans un objectif d'ouverture aux expériences menées dans d'autres territoires, en novembre 2009, 23 personnes se sont rendues aux **journées de Caen sur la participation citoyenne**, qui, organisées par une dizaine de réseaux, avaient pour objectif de présenter et de mutualiser des expériences de participation dans les établissements, dans les quartiers : "Tous acteurs, tous citoyens sur nos lieux de vie".

En juin 2010, les usagers de la commission Usagers et quelques autres intéressés, au total 14 personnes, ont préparé **une intervention à l'assemblée générale de la FNARS Bretagne**, au cours d'une journée de travail animée par une consultante. En lien avec le livre blanc sur le travail social, élaboré par la FNARS Nationale, les usagers ont été 7 volontaires à présenter oralement, avec le support d'un diaporama, leur vision de l'accompagnement social, et ont engagé un débat avec administrateurs et professionnels.

Concernant l'objectif de valorisation des personnes par l'accès à la culture, un partenariat a été construit entre les associations culturelles Electroni[k], les Transmusicales et la FNARS Bretagne. Est née l'expérience "Parcours sensibles" qui permet à des personnes en situation d'exclusion de découvrir et de s'impliquer dans des propositions culturelles et artistiques. Un exemple marquant : une vingtaine de personnes a assisté à un concert de Yann Tiersen au festival "La route du Rock" de Saint Malo, non pas simplement comme simples consommateurs accédant à des tarifs préférentiels, mais comme "acteurs" préparant une rencontre avec le musicien et découvrant avant le concert les coulisses du processus de création artistique. Les effets de ce type d'expérience ont dépassé les espérances des initiateurs : à la suite de cette journée, sept usagers se sont impliqués comme bénévoles dans 3 associations culturelles, trouvant ainsi leur place comme intervenants investis de responsabilités dans le montage technique de manifestations. Six structures rennaises⁶, adhérentes à la FNARS, sont investies dans le programme « Parcours sensibles ».

⁶ Restaurant social Leperdit, Adsaï, Saint-Benoît Labre, Asfad, SEA 35, l'Aftam

4. La création d'un collège Usagers dans l'association régionale

C'est la prochaine étape envisagée par le conseil d'administration, avec, en corollaire, une réflexion sur la place donnée aux professionnels salariés dans les instances. D'ores et déjà, des représentants de la commission Usagers du Finistère viennent d'être intégrés à la délégation départementale FNARS qui regroupe administrateurs, directeurs et chefs de service 3 à 4 fois par an sur des thèmes d'actualité. A cette occasion les travailleurs sociaux ont eux-mêmes été associés.

5. Diffuser la démarche au delà de la FNARS Bretagne à l'ensemble des acteurs du secteur

La FNARS Bretagne a engagé avec le Comité Régional du travail Social de Bretagne (CRTS) une démarche qui devrait aboutir dans les mois à venir à la rédaction d'un avis du CRTS invitant l'ensemble des parties prenantes : dirigeants, travailleurs sociaux, instituts de formation au travail social, à introduire et/ou renforcer dans les pratiques professionnelles la thématique de la participation. Par ailleurs, la FNARS Bretagne a aussi eu des échanges avec l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) « UNIFAF » pour étudier l'opportunité d'intégration de cette thématique dans le cadre des actions prioritaires de formation. Cette thématique, fait aussi l'objet, en association avec des usagers, d'interventions à l'université d'Angers et de réflexions avec le collège coopératif en Bretagne.

Ainsi la FNARS Bretagne met en œuvre un certain nombre d'actions qui ont pour finalité d'impliquer davantage les personnes en situation d'exclusion à différents niveaux : dans les établissements où elles sont hébergées, dans leur environnement culturel et associatif, dans l'élaboration de politiques régionales et nationales, et dans la réflexion sur la situation des personnes précaires dans d'autres pays d'Europe. Parallèlement, elle veut contribuer à sensibiliser les étudiants en travail social à cette question.

III. Les effets constatés

1. Sur les usagers, par les usagers

Écoutons les personnes rencontrées dans le cadre de la commission FNARS Usagers, celles qui ont participé à différentes manifestations, à Caen, à Copenhague, ou aux forums sur l'accès aux droits...Elles évoquent ce que leur apportent ces actions visant à les impliquer collectivement dans des instances... :

- **Acquérir une représentation plus citoyenne d'un problème qu'on imaginait très personnel :** *Les personnes rencontrées expriment toutes ce sentiment d'avoir modifié leur perception des problèmes qu'elles rencontrent: "On s'aperçoit qu'on n'est pas le seul à avoir des problèmes, et on progresse par le dialogue", "C'est important de connaître d'autres personnes, d'autres structures, et d'entendre les solutions qu'elles ont trouvées..."* Une résidente du CHRS ayant participé aux rencontres européennes des personnes en situation de pauvreté à Copenhague insiste sur la manière dont elle a élargi son champ de compréhension en découvrant d'autres expériences de précarité : « *Moi, ça m'a fait du bien...de voir comment ça se passait dans d'autres pays, de relativiser ma propre situation* »
- **Faire entendre des points de vue et pouvoir en débattre grâce à une plus grande proximité des décideurs :** *"Il y a deux mondes qui n'ont pas l'habitude de dialoguer, deux couches sociales qui ne se côtoient pas... et pendant longtemps les décideurs nous imposaient des lois, des règles. Il n'y avait rien à dire et nous on se sentait exclu, comme d'habitude. Maintenant on se rencontre,*

on parle de nous, avec nos mots. On a un contact physique avec eux. Quand ils disent quelque chose, on a la possibilité de répondre, de suggérer... On est assis avec eux, on voit comment ils travaillent, et on voit quelle place ils nous donnent, comment ce qu'on leur dit est pris en compte...". A l'assemblée générale de la FNARS, j'ai senti de l'émotion quand ils nous écoutaient...La précarité, ils ne peuvent plus en parler de manière intellectuelle. Les choses bougent, doucement, mais la société change», "On comprend mieux les contraintes, les difficultés des professionnels en face, du coup on est capable de mieux discuter et de mieux traiter les problèmes."

- **Contribuer à des améliorations:** Les usagers apprécient de se sentir utiles, pas nécessairement pour bénéficier eux-mêmes des retombées de leurs propositions, mais *"pour ceux qui suivront"*. *"Tirer profit de notre expérience pour en faire profiter d'autres"*. *"Assister à des réunions comme celle là, ça motive à sortir de nos sujets personnels, pour aider à changer des choses, et aussi pour ceux qui viendront ici après nous..."*. Certaines personnes qui ont vécu une situation de précarité décident de s'investir dans des actions bénévoles. C'est parfois une conséquence de leur implication dans une expérience de participation : *"Tout le monde est responsable de la société dans laquelle on vit... pour moi, c'est un devoir d'apporter mon soutien à d'autres qui sont dans la précarité, et c'est plus facile pour eux de me parler..."*. Contribuer, être acteur, actif dans une démarche de découverte telle que celle menée avec des associations culturelles, amène l'usager à se positionner différemment, non plus comme un "exclu", mais comme une personne qui détient des compétences et peut en faire profiter d'autres. Ce qui explique sans doute l'engagement de ces usagers dans des actions bénévoles, comme le constatent les initiateurs du projet culturel "Parcours sensible".
- **Etre acteur et pas seulement soumis à des dispositifs ou dépendant des travailleurs sociaux :** *"C'est important de parler de nos problèmes, de les faire entendre. Avoir notre mot à dire sur les décisions qui sont prises nous concernant sur le plan local et national. Au moins essayer, ne pas rester passif."* *"Ce qui a changé pour moi, c'est le fait de se sentir un peu plus acteur de ce qui se passe, ou au moins d'essayer, même si je ne me fais pas d'illusions avec ce gouvernement, même si les choses ne bougent pas aussi vite qu'on voudrait,...ne pas être comme un mouton, à écouter ce qu'on veut bien me dire. Avant j'étais plus dépendant, plus à la merci des travailleurs sociaux"*.
- **Faire entendre la voix et les préoccupations de personnes qui restent trop souvent dans l'ombre :** celles qui âgées de 40 à 50 ans se retrouvent au chômage après avoir été bien insérées dans la société. *"Ces gens là s'expriment rarement et sont peu connus, car c'est un phénomène nouveau, or il va y en avoir de plus en plus, des anciens cadres, des personnes diplômées qui sont mises sur la touche et se retrouvent en grandes difficultés"*. C'est l'occasion pour certains de témoigner des difficultés liées à la précarité : *"Je n'en ai pas encore eu l'occasion, mais je souhaiterais apporter mon témoignage sur les difficultés à monter sa micro entreprise, à obtenir un microcrédit : il y a des écarts entre les bonnes intentions et la réalité!"*
- **Prévenir certaines aggravations en étant mieux informé :** *" En participant à ce genre de réunion, je suis plus informé, je comprends mieux les dispositifs d'aide à l'insertion et je suis en mesure de les expliquer aux gens autour de moi qui ne les connaissent pas, en leur montrant que ce n'est pas la honte de faire appel aux dispositifs sociaux. C'est très important car certains attendent qu'il soit trop tard pour demander de l'aide ».*

2. Pour les professionnels et administrateurs

- **Une évolution des regards portés sur les usagers des centres d'hébergement :** *" On a découvert que les usagers avaient des avis, des points de vue très pertinents, et qu'ils pouvaient être très impliqués. Ca allait à l'encontre de certaines représentations qui prévalaient il y a une dizaine d'années". "Les usagers ne se résument pas à ce qu'ils étaient dans la rue!"*
- **Des changements, parfois rapides et marqués, dans les attitudes des usagers :** *"Ca leur fait du bien : ils se lèvent, ils s'habillent. Ils doivent aussi faire des efforts de représentation au sein des réunions"; "ils sont fiers de participer à ces travaux de commissions, ça fait partie d'un projet: ils s'organisent, ils planifient leur absence pour la journée à Paris, pour gérer la visite de l'infirmier ou de l'aide à domicile...". Les usagers impliqués dans ces instances et ces rencontres développent donc une image de soi plus positive, affirment une identité qui n'est plus seulement celle de la "personne hébergée". Ils développent un sentiment de compétence, et de légitimité. Ils existent autrement que par leur histoire de vie douloureuse, carencée. En même temps les professionnels sont bien conscients des risques de l'exposition de certaines personnes fragiles à cette soudaine reconnaissance. C'est un processus qui s'accompagne. Par ailleurs, si les usagers ont des droits d'expression, ils ont aussi des devoirs en termes d'implication, de respect de certaines règles de débat, etc. " Ils doivent aussi respecter certaines règles, sinon, leurs attitudes peuvent discréditer la démarche."*
- **Un renouvellement des pratiques de travail social :** Pour les professionnels, l'engagement dans ces démarches participatives permet de lutter contre l'usure professionnelle liée à l'accompagnement au quotidien, de retrouver un certain enthousiasme car la rencontre avec les usagers sur un autre mode que la relation d'aide, dans une dynamique collective, amène à découvrir leurs capacités d'évolution et de mobilisation sur des enjeux de citoyenneté. Le travail social retrouve alors une de ses missions parfois mise en sommeil, celle qui consiste à promouvoir l'émergence de collectifs d'habitants, d'usagers, responsables. Par ailleurs, les travailleurs sociaux disent se former à travers ces réunions : *" C'est en allant à des instances participatives, commission Usagers, réunions du groupe d'appui à Paris, CCPA⁷, que j'ai le plus appris sur la refondation, sur le SIAO⁸!", "l'échange de pratiques avec d'autres collègues, d'autres régions, ou d'autres pays, est très bénéfique, ça relance ma motivation".*
- **Une incitation à modifier les codes habituels des réunions pour améliorer la qualité des débats:** Les directeurs et professionnels insistent sur la nécessité de changer les habitudes en matière d'organisation de réunions. La présence d'usagers invite à simplifier les manières de s'exprimer, expliquer des dispositifs, *"éviter de jargonner"*. Les modalités de déroulement des réunions doivent mettre à l'aise les personnes, pour permettre l'expression la plus large : *"La rencontre du CCPA est très bien organisée, car on est d'emblée placé en situation de travail en sous groupe avec un rapporteur, des idées à produire. C'est concret et tout le monde peut s'exprimer dans chaque groupe. Quand Mr Apparou est venu nous rencontrer, il était dans une relation de proximité, pas sur une estrade, mais avec les usagers. Ca, ça a marqué"*. Les professionnels estiment qu'il y a beaucoup de progrès à faire dans ce domaine.
- **L'amélioration des services offerts et des fonctionnements, l'ajustement à des besoins :** La participation des usagers aux instances de consultation dans les établissements, mais aussi leur implication dans des rencontres inter établissements favorisent leur réflexion sur leurs conditions de vie, sur le respect de leurs droits. Des propositions de changement émergent qui bousculent parfois les pratiques habituelles : *"Ca nous fait du bien de savoir ce qu'ils pensent,*

⁷ CCPA : Conseil Consultatif des Personnes Accueillies

⁸ SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

même si ça nous met parfois de petites claques! C'est ces remarques qui nous permettent de faire évoluer nos pratiques, quand on s'aperçoit que de fait elles ne sont pas conformes à certains droits: confidentialité, respect, etc."

IV. Les défis à relever...

Administrateurs, professionnels, usagers, du réseau de la FNARS Bretagne engagés dans des démarches participatives soulignent les progrès à faire sur différents points :

- **L'énergie nécessaire pour mobiliser les usagers** : Les usagers rencontrés dans le cadre de la commission usagers évoquent « *la peur des autres* », *"la peur de mal parler"*, *"la peur du groupe"*, *"la peur des conflits : on se protège"*. L'exclusion du monde de l'emploi, doublée parfois de maladies, isole : *"Les gens se replient sur eux mêmes, parce qu'ils ont des problèmes lourds."* Ils soulignent que beaucoup pensent n'avoir aucun pouvoir et ne peuvent se projeter dans un avenir meilleur : *" Ils pensent que ça ne sert à rien, que c'est parler dans le vide, que ça ne va pas arranger les problèmes qu'ils ont eux, ils voudraient un résultat immédiat"*. Ils évoquent le rôle des travailleurs sociaux. *"Ils doivent nous en parler, nous expliquer, puis nous proposer, nous inviter, et là on a le choix de participer ou non"*. *"C'est important qu'ils nous stimulent et nous encouragent pour aller aux réunions et pour combattre la peur..."*. Ainsi apparaît le paradoxe de l'invitation à la participation pour les professionnels : il faut au début la provoquer, la stimuler, donc être très présent, très persuasif, afin d'initier un processus qui conduira vers une autonomie plus grande des usagers.
- **La nécessité de favoriser l'égalité de parole en réduisant le formalisme des réunions** : C'est un obstacle très important à la motivation des usagers. *" Participer à toutes ces réunions, c'est positif, tant qu'on arrive à comprendre le langage des travailleurs sociaux! Il est souvent un peu abscons! J'ai participé à une réunion où je devais faire le reporting de ce qui s'était passé au conseil consultatif avec Mr Apparu : au début ça allait bien, puis j'ai lâché car ils se sont mis à parler entre eux, avec tous ces sigles! C'est de l'hébreu!"*. Les professionnels confirment : *"les usagers peuvent être noyés sous des informations qu'ils ne comprennent pas. Même pour nous, parfois, c'est difficile! Il faut faire attention car ils peuvent se lasser, surtout ceux qui n'ont pas eu de bagage scolaire."* Professionnels et usagers constatent que l'expression est fluide lorsque l'organisation de la réunion permet aux gens de se sentir à l'aise, à égalité de parole, en proximité, et partagent des moments conviviaux.
- **Un équilibre à trouver entre travail sur des préoccupations concrètes et débat sur des enjeux de société** : Les usagers des CHRS et maisons relais ne sont pas une population homogène, certains souhaitent travailler sur des sujets concrets qui les concernent directement au quotidien, d'autres préfèrent aborder des thèmes relevant des politiques publiques : *"On parle des structures d'hébergement, mais le bateau a déjà coulé! Pourquoi ne pas parler de sujets comme l'emploi, pour être plus dans la prévention? En Bretagne, il n'y a pas trop de problèmes de logement, donc si on avait un emploi, on aurait un logement sans problème"*. Il faut, semble-t-il, traiter de la réalité concrète vécue par les personnes tout en évitant la focalisation des débats sur des sujets trop restreints.
- **Une action à mener pour faire évoluer les représentations de ceux qui doutent encore de la capacité des usagers à participer activement** : *"Il y a encore des représentations qui subsistent dans nos associations, surtout par des administrateurs qui ne sont pas du secteur social, les usagers sont vus comme peu capables de s'exprimer, et quand ils s'expriment, on ne comprend*

pas qu'ils soient hébergés en CHRSt". Les rencontres, du type "forum", déjà expérimentés dans 3 départements, peuvent contribuer à faire évoluer les représentations.

- **Un appel à une implication plus forte des institutions dans cet axe de l'accompagnement social** : Promouvoir la participation des usagers à diverses instances de consultation nécessite de mettre des moyens au service de cette orientation : la disponibilité de travailleurs sociaux pour accompagner des usagers et être personne ressource sur ce thème, le financement des déplacements, une information en continu des usagers sur les modalités de participation.... Cela suppose que l'association, les équipes de professionnels soient vraiment parties prenantes de ce choix et que le projet de l'établissement inscrive la promotion de la participation citoyenne comme une mission, une des dimensions de l'accompagnement social. *"Il faut vraiment que les associations et directions s'engagent, car le travailleur social impliqué dans des actions participatives va s'absenter de son travail quotidien, ça veut dire que les autres membres de l'équipe sont eux aussi partie prenante. L'équipe doit être non seulement solidaire de l'action portée par un travailleur social, mais aussi impliquée actuellement. La participation des usagers, ça doit être l'affaire de l'Institution et de toute l'équipe"*. La restitution systématique du contenu des rencontres avec les usagers est perçue comme une des conditions essentielles pour améliorer cette implication.
- **En miroir de la promotion de la participation des usagers...un vrai travail à faire pour conforter la place et la formation des travailleurs sociaux** :
Les professionnels soulignent leurs lacunes en termes de connaissance des politiques et des dispositifs nationaux, et se sentent démunis pour transmettre des informations aux usagers. *"Dans les ateliers et journées auxquels je participe, j'entends la même chose : pour la plupart nous n'avons pas été formés à l'animation de ce type de groupe. Un atelier de loisirs, une sortie, ça je sais faire, mais par contre gérer un groupe d'usagers centré sur des questions de citoyenneté, de politiques sociales, je ne sais pas. On a besoin de formations pour apprendre comment présenter des dispositifs, comment expliquer des politiques...Présenter un CVS, ce n'est déjà pas simple!"*
Le débat actuel sur la formation des usagers à leur rôle de représentant en CVS ou dans d'autres instances de consultation entre en écho avec le malaise des travailleurs sociaux. *"On parle de formation des usagers à la prise de parole en public! Mais nous!? Quand on est face à des directeurs et des administrateurs, on n'est pas très à l'aise"*.
La place des travailleurs sociaux dans les différentes instances de la fédération régionale est interrogée : *" Ce sont les usagers qui nous ouvrent ça! Ca peut donner l'impression que les administrateurs se sont plus penchés sur la participation des usagers que sur la nôtre! C'est une bonne opportunité."*

V. L'expérience de la FNARS Bretagne à la lumière de l'apport de William Ninacs sur l'empowerment

On voit, à partir de ce recueil qualitatif de propos concernant l'expérience menée par la FNARS Bretagne, que les effets de cette incitation à la participation se rattachent à 4 registres dont William Ninacs, chercheur québécois et praticien en action communautaire, fait la base du travail d'empowerment -"le processus de développement du pouvoir d'agir"- des personnes en situation de pauvreté. Selon Ninacs, en effet, le processus « d'empowerment », centré sur les forces et potentiels des participants, favorise l'évolution des personnes et des groupes sur 4 plans. Au fil du temps, on constate :

⁹ CVS : Conseil de Vie sociale

- **une participation de plus en plus active des personnes concernées par un problème commun.** : Les personnes peuvent être présentes mais "muettes" à la première réunion, ou autre cas de figure, accaparer la parole de manière anarchique, chaotique, imprévisible, voire revendicatrice. Cette prise de parole intempestive accrédite parfois l'idée que l'expression des usagers est dangereuse, émotionnelle, difficile à maîtriser, inquiétante pour les professionnels : comment contenir le flot de ces propos qui dépassent le cadre fixé? Que leur répondre, nous qui consacrons notre temps professionnel à agir en leur faveur? Comment réagir à ce que nous pourrions percevoir comme des agressions quelque peu ingrates? Or il s'agit d'un passage obligé de la participation : au début, les personnes qui n'ont pas l'expertise du savoir ou du métier, ceux qui ne maîtrisent pas les rituels des réunions, ont tendance à ne pas oser s'exprimer, face à l'inégalité qui existe entre eux et ceux qui ont le pouvoir de connaître le sujet, de savoir argumenter, de maîtriser les codes de communication. Puis arrive la phase d'expression et d'affirmation des singularités : les participants deviennent bavards, expriment leurs préoccupations, leurs besoins, parfois sous une forme impulsive. Ce n'est que dans un troisième temps que se construisent une écoute, une reconnaissance et une prise en compte mutuelle des identités. Là commence le temps de l'interaction, du conflit au sens salutaire de confrontation de points de vue différents, et de la construction d'un "monde commun" : identification d'un problème à résoudre, mise en évidence des points de convergence, recherche de solutions possibles, élaboration d'un plan d'action, etc.
- **le développement de l'estime de soi, et la reconnaissance progressive de la légitimité, et de la compétence de chacun,** qui va de pair avec le développement de la tolérance et de la confiance. Comme l'écrit Viviane Chatel, évoquant les personnes en situation d'exclusion : « la personne se trouve renvoyée à la seule sphère privée, renvoyée à son espace psychique, privée d'apparition au monde, privée de participation au monde, privée de reconnaissance ». Or, nous dit Hannah Arendt, la personne privée de parole et d'action dans un espace public est rabattue à son essence biologique, elle perd toute dimension politique. Ce qui fait l'essence du sujet, c'est son appartenance à un monde commun, qu'elle définit comme l'espace « d'apparition » d'êtres de parole et d'action. La personne vulnérable, de par son exclusion sociale, son handicap, son addiction, sa maladie, se trouve souvent, dans la relation d'aide, renvoyée à la seule sphère de son espace privé, elle est mise en retrait du monde, de la scène sociale, de la sociabilité. Elle ne peut plus participer : « prendre part », contribuer. Toutes les recherches actuelles sur la reconnaissance montrent combien sont essentiels l'estime sociale et le sentiment d'utilité dans ce processus d'élaboration. Un enjeu de la participation est sans doute pour les institutions de créer ou de conforter des espaces pour que les usagers puissent « dire et agir ensemble », de multiplier les formes d'appartenance et de contribution dans la structure d'hébergement, certes, mais aussi bien au-delà, permettant à chacun de trouver une place dans un espace « public » commun où s'élaborent, se confrontent et se négocient des points de vue. Les usagers ont besoin d'exister autrement que définis par leur addiction, leur maladie, ou leur situation d'exclusion du monde du travail. La participation active de personnes en situation d'exclusion aux décisions concernant la vie de la cité, peut être un support de "ré affiliation", ¹⁰ dans la mesure où elle leur permet une existence publique et une utilité sociale.
- **le développement d'une conscience critique** : On le voit bien dans les propos des usagers qui décrivent leur progressive prise de recul, leur prise de conscience de ne pas être seuls à vivre un problème. L'expérience de la participation au sein de la commission fait évoluer et enrichir les représentations d'une situation donnée. Les personnes modifient leur manière de voir les choses, de les ressentir, et leur façon d'agir. Ils comprennent mieux les enjeux des différents acteurs en présence. Les instances de débat, de consultation, de « coproduction », permettent aux personnes isolées du fait de leur maladie, de leur handicap, de leur exclusion sociale, un réapprentissage de l'échange social : c'est-à-dire de la prise d'initiative, de la prise en compte

¹⁰ En référence à Robert Castel, *les métamorphoses de la question sociale*

des contraintes, de la richesse de la confrontation d'intérêts divergents et de la coopération. Ils prennent conscience que ces problèmes peuvent être travaillés collectivement, et qu'ils disposent d'une marge de manœuvre, d'un pouvoir pour faire changer les choses : dans les établissements où ils sont hébergés, dans l'accès à leurs droits sur le territoire quand des institutionnels entendent leurs expériences et leurs préoccupations, dans les dispositifs de politique publique quand ils apprennent que certains de leurs avis ont été entendus par le secrétaire d'état au logement, par exemple.

- **l'acquisition progressive de compétences et de connaissances techniques et de pratiques nécessaires à la participation et à l'action :**

Pour que des usagers soient en mesure de produire des « avis éclairés », ils doivent accéder aux informations concernant les questions qu'ils ont à réfléchir. Les usagers comme les professionnels soulignent les risques de découragement lorsque le discours semble hors de portée des participants. Il existe de fait une asymétrie d'information, de même qu'une inégalité dans les capacités à s'exprimer et à débattre. Ce qui fait que certains s'excluent parce que persuadés de leur inutilité... Il faut du temps pour acquérir les connaissances nécessaires à la délibération, pour maîtriser le jargon officiel, pour s'outiller pour l'argumentation, pour oser parler en public, pour s'ouvrir à toutes les dimensions de la thématique explorée... Il est indispensable de créer un processus d'apprentissage réciproque qui passe par la « traduction » des savoirs des uns et des autres, habitants, professionnels, élus... , vers la recherche d'un « monde commun ». Le philosophe Cornélius Castoriadis, prônait l'éducation de la "doxa"-l'opinion-, pour permettre à tous les citoyens de débattre des affaires les concernant. « *Cette éducation à la citoyenneté se fait par l'expérience de participation active, ce qui implique une transformation des Institutions qui doivent la rendre possible, alors que d'habitude elles repoussent, éloignent, dissuadent les gens de participer!* » On touche bien là la dimension pédagogique d'une démocratie « délibérative ».

La FNARS Bretagne est confrontée à la question de l'apprentissage du débat démocratique et de la délibération : comment former les personnes au débat?

Les processus d'empowerment, de développement du pouvoir d'agir, outre qu'ils supposent de porter un certain regard sur les personnes en situation d'exclusion, nécessitent des méthodologies particulières auxquelles il serait important dans les années qui viennent de former l'ensemble des travailleurs sociaux, en formation initiale, bien sûr, mais aussi en formation continue, ainsi que les usagers, à des compétences en termes de prise de parole en public et d'animation de réunions...

Il s'agit aussi d'inventer de nouvelles formes de mobilisation et de rencontre, en s'inspirant des méthodes issues du courant de l'éducation populaire, et du développement local.

- multiplier les occasions de rencontre entre institutionnels, élus, professionnels et usagers, pour faire évoluer les représentations, les a priori, et construire ensemble des propositions d'amélioration.
- favoriser l'expression des usagers sous toutes ses formes : artistique, culturelle... Un usager disait: " *l'atelier chant, dommage qu'il ait été arrêté parce qu'on ne pouvait payer le prof pour 3 personnes, car ça m'a beaucoup aidé à oser prendre la parole en public : déjà chanter dans le petit groupe, apprendre à respirer, à me relaxer... Ce n'est pas la panacée pour tout le monde, mais moi, ça m'a aidé*"
- expérimenter des modalités de réunion plus adaptées, plus créatives, plus ludiques, qui ont l'avantage de "mettre à l'aise" les usagers : travaux systématiques en sous groupe, "world café", exploration par dessin collectif, photolangage, théâtre forum, etc.
- communiquer sur les politiques et les dispositifs de manière simple, adaptée, en traduisant signes et jargon, et inviter les institutions partenaires à faire de même.

Autre axe de réflexion pour les instances de la FNARS régionale, la nouvelle posture de travail social exigée par cette nouvelle recomposition des relations entre usagers et professionnels.

La reconnaissance des instances de consultation des usagers comme acteur collectif à prendre en compte dans les institutions amène à poser la question du rôle du travail social et de la posture adoptée par les professionnels : de manière complémentaire à la relation d'aide personnalisée, la promotion de l'action collective est un levier de développement des capacités de réinsertion dans un environnement social. Le travailleur social, pour agir sur la dimension citoyenne de la réinsertion, doit donc passer de la position d'expert de dispositifs, d'expert de la relation d'aide, à la position de facilitateur, de maïeuticien de processus collectifs de mobilisation, même modestes! Il ne s'agit pas en effet, de demander aux personnes en difficultés d'être plus citoyen que tout un chacun! Il s'agit de prendre en compte la notion d'appartenance à un collectif qui est un support essentiel de "réaffiliation". L'action collective est aussi un moyen de lutter contre le sentiment d'impuissance engendré par l'individualisation excessive de l'action sociale qui pourrait tendre à faire porter aux personnes la responsabilité de leur exclusion. La promotion de la consultation collective peut permettre de contrebalancer cette individualisation.

Les travaux du CSTS montrent bien qu'une voie d'évolution des pratiques consiste à adopter une posture d'"alliance" avec les usagers : faire avec eux, co-construire...Il s'agit bien de s'appuyer sur les ressources et les talents des usagers, de faire en sorte qu'ils acquièrent les moyens nécessaires - informations, compétences- pour faire évoluer leur contexte de vie, de favoriser le passage d'une conscience individuelle à une conscience collective pour imaginer des solutions.

L'alliance suppose d'accepter d'être dans une certaine "proximité" avec les usagers, peu prônée au cours de formations initiales. Elle demande également de cultiver modestie et humilité pour admettre que les effets produits par une action peuvent être différents de l'intention, et qu'on ne peut répondre à tout, et pour accueillir des critiques sans se sentir remis en cause dans son expertise professionnelle.

Les pratiques participatives impliquent certes pour les intervenants un changement de posture professionnelle : une relation plus "égalitaire" dans la discussion collective, où ils s'exposent davantage en tant que personne, où ils ne peuvent pas s'abriter derrière leur statut, leur expertise, la distance professionnelle, et le pouvoir dont ils disposent dans la relation d'aide. Ils soulignent d'ailleurs souvent les risques de brouillage des repères concernant les statuts et rôles. L'introduction de pratiques participatives peut ainsi être inconfortable ; elle demande aux professionnels d'acquérir progressivement une certaine fluidité dans l'adoption de postures professionnelles diversifiées.

Cette souplesse dans les modes d'intervention sera d'autant plus facile que les travailleurs sociaux se sentiront plus à l'aise :

- dans la compréhension des politiques sociales,
- dans certaines techniques d'intervention : élaborer et conduire des projets avec des usagers; animer des réunions d'usagers en apprenant à doser son positionnement en fonction de la montée en autonomie du groupe; solliciter une participation en utilisant des méthodes créatives...

Conclusion

La participation, un nouvel art de gouverner? C'est la question que nous nous posons au début de ce texte... On pourrait en effet penser que l'Etat, jusqu'alors garant de la solidarité et de la protection des personnes fragilisées, abandonne son ambition intégrative pour prôner une participation demandant aux personnes d'être acteurs, responsables, conscients de leurs droits et devoirs, capables de produire un lien social en voie de disparition...Il y aurait comme une injonction à "faire société". Il semble, au regard de l'expérience menée par la FNARS Bretagne, que cette injonction rencontre une véritable "aspiration à la participation". Des associations, en référence à des valeurs et à un projet, se saisissent bien de cette exigence pour développer des formes de démocratie, qui renouvellent les fonctionnements associatifs, qui modifient progressivement le regard porté par les professionnels et les Institutions sur les usagers, et font évoluer les pratiques de travail social. Des usagers manifestent clairement leur besoin d'exister autrement que comme "exclus" et aspirent à un agir solidaire.

Les actions pilotées par la FNARS Bretagne qui favorisent l'information, la formation, la consultation et l'implication des usagers à l'élaboration de projets, prouvent que des personnes en difficultés peuvent se penser autrement que comme des individus isolés dans leurs problèmes personnels. Ils se sentent appartenir pour un temps donné à une communauté d'action qui leur procure ancrage identitaire, estime de soi, reconnaissance sociale, projection dans l'avenir, ouverture sur le monde. La reconnaissance de l'importance de la parole et de l'agir collectifs dans le processus de réinsertion des personnes en difficultés est certainement une piste de renouveau pour le travail social. La participation des personnes en situation de précarité ne se décrète pas, elle se construit progressivement, au fil d'une évolution des représentations des acteurs les uns sur les autres, d'une modification des postures, de l'apprentissage de nouvelles modalités de travail au sein des institutions...

Références bibliographiques :

Ouvrages :

- BEVORT Antoine, *Pour une démocratie participative*, Presses de Sciences Po, collection La bibliothèque du citoyen, Paris, 2002
- BLONDIAUX Loïc, *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative* Seuil 2008
- BOUQUET Brigitte, Draperi Jean-François et Jaeger Marcel (dir.) *Penser la participation en économie sociale et en action sociale*. Dunod, 2009
- CALLON Michel, LASCOURMES Pierre, BARTHE Yannick : *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*. Seuil 2001
- CASTORIADIS Cornelius, *Post-scriptum sur l'insignifiance, entretiens avec Daniel Mermet*, Editions de l'Aube, Paris, 1998
- CHATEL Viviane et SOULET Marc-Henry (dir.), *Agir en situation de vulnérabilité*, Les Presses de l'Université Laval, Québec, Canada, 2003
- De ROBERTIS Cristina, *L'intervention sociale d'intérêt collectif*. Presses de l'EHESP, 2008
- DONZELOT Jacques, MEVEL Catherine, WYVEKENS Anne, *Faire société. La politique de la ville aux Etats Unis et en France*, collection La couleur des idées, Seuil, Paris, 2003
- GRAVEN Jean Luc, *Pédagogie du développement social*, Ed Chronique sociale 2008
- HONNETH Axel, *La lutte pour la reconnaissance*, Cerf, 2000
- NINACS William A., *Empowerment et intervention*, Presses de l'Université de Laval, 2008

Revue :

- Revue Informations sociales n° 83, 2000, CNAF. BRETON Margot, "Partenariats et travail communautaire", pages 38-49
- Cahiers de l'UNIOPSS n° 21. La participation: une chance à saisir. Lançons-nous! 2010
- ASH N° du 24 Septembre 2010
 - L'éducation populaire, une ressource pour le travail social? Dossier
 - "Adhésion" des usagers : derrière la belle intention...Claire Jouffray (présidente de l'association nationale de développement des approches "développement du pouvoir d'agir", ANDA DPA)
- ASH du 19 décembre 2008, article de Maryannick Le Bris : développement du pouvoir d'agir : effet de mode ou ressourcement salutaire?
- Osons le collectif! Revue française de service social. ANAS, numéro 232/Janvier 2009
- Magazine FEANTSA (Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans Abri) : Participation des personnes sans domicile : partager le pouvoir et travailler ensemble. Automne 2009

Rapports :

Conseil Supérieur en Travail Social (CSTS) : éditions ENSP

- Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif. 2010
- Le travail social aujourd'hui et demain 2009
- L'utilisateur au centre du travail social 2007
- Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion 2007

Direction Générale de la cohésion sociale, bureau Urgence sociale et hébergement : - Associer les usagers à l'élaboration puis à la mise en œuvre des plans départementaux de l'accueil, hébergement et insertion. Pourquoi et comment faire? 2010



FNARS Bretagne (Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale)

Bureau et correspondance : 11, rue de la Trinité – Au Pays de Guingamp, 22200 Guingamp
Tél. : 02 96 40 23 87 – Mail : fnars.bretagne@wanadoo.fr

Siège social : 146A, rue de Lorient – 35 000 Rennes

Cette action est soutenue par :



Impression du document réalisée par le service reprographie de la Caisse d'épargne Bretagne - Pays de La Loire