

## **DEVELOPPER LE POUVOIR DE DIRE ET D'AGIR COLLECTIVEMENT DES PERSONNES HEBERGEES DANS LES CENTRES D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE : UN DEFI POUR LE TRAVAIL SOCIAL**

**Catherine ETIENNE**

Etudes, Conseil, Accompagnement d'équipes

Paris

[cath.etienne@noos.fr](mailto:cath.etienne@noos.fr)

C'est en tant que consultante indépendante intervenant depuis une quinzaine d'années dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale, les CHRS, que nous souhaitons présenter nos réflexions concernant l'expression et la participation des personnes accueillies dans ces institutions.

En 1997, nous avons réalisé une étude pour la Fédération Nationale des associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS) qui fédère la majorité des CHRS, sur les "pratiques participatives" au sein de CHRS et, à partir de 1998, nous avons animé auprès de responsables d'établissements de nombreux séminaires de formation sur ce thème, ainsi que des ateliers et des journées inter associatives au sein de la FNARS. Nous intervenons également au sein d'associations gérant des CHRS qui souhaitent engager une réflexion sur la place des usagers dans leurs structures, et qui veulent créer ou redynamiser des instances de consultation des usagers, appelées jusqu'à 2002 conseils d'établissement, puis conseils de vie sociale, ou groupes d'expression.

Nos interventions combinent différents types d'actions : de l'information sur la loi et les décrets d'application, l'animation de réflexions sur les enjeux de la loi de janvier 2002, l'animation de formations-action impliquant administrateurs, usagers, salariés et visant à l'élaboration de scénarios de Conseils de vie sociale, la formation d'usagers à certaines techniques telles que prise de parole en public, animation de réunions; la formation de salariés et d'administrateurs à la transmission de ces techniques aux usagers...

Précisons dès maintenant ce que nous entendons par pratiques participatives. Par participation, nous entendons coopération, collaboration, implication des personnes accueillies en CHRS dans la préparation et dans l'élaboration de décisions concernant le fonctionnement des établissements.

Il s'agit donc de donner au mot "participation" une signification politique en ce sens que la participation des usagers doit avoir un réel impact sur les décisions d'une institution concernant le "vivre ensemble". D'où ce recours à la notion d'empowerment, "processus de développement d'un pouvoir individuel et collectif sur l'environnement", ou de "développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités", selon la formulation de Yann Le Bossé, de l'université Laval à Québec, qui introduit la notion d'action pour préciser la finalité du pouvoir. Margot Breton définit ainsi l'empowerment : ce sont "des pratiques qui offrent l'occasion aux exclus, qui sont sans voix, d'acquérir une voix, de se servir de cette voix pour participer aux décisions sociopolitiques (ou agir sur les décisions sociopolitiques) qui affectent leur vie et pour obtenir une juste part des ressources de leur société". Elle insiste donc sur le pouvoir de nommer, de prendre la parole pour agir et influencer les décisions

politiques en faveur d'une plus grande justice sociale. Cette dimension politique de l'empowerment est déterminante.

En 2003 et 2004, motivées par un souci de compréhension des discours paradoxaux qui agitaient depuis des années le secteur de la réinsertion sociale concernant cette idée de faire davantage "participer les usagers", en particulier au sein des conseils de vie sociale, nous avons engagé une recherche au CNAM dans le cadre du DEA "Travail social, action sociale et société", sur le thème : Travail social et conseil de vie sociale, des approches collectives favorisant l'"empowerment" des usagers.

Le texte qui suit s'inspire de ce travail de recherche, ainsi que de notre expérience de consultante.

Nous commencerons par donner **quelques repères** qui permettront de comprendre le contexte d'émergence de la problématique de ce travail :

**Les CHRS** (P. Pelège, 2004) sont des établissements qui, en référence au code de la famille et de l'aide sociale de 1976, accueillent une grande diversité de publics en situation d'exclusion, personnes en errance, femmes victimes de violence, familles sans logement, etc. Ils sont sous la compétence budgétaire de l'Etat, et sont gérés pour la plupart par des associations loi 1901, donc très marqués par des histoires et des philosophies variées qui se traduisent dans la diversité des projets associatifs. Ils s'inscrivent dans les politiques départementales d'aide sociale à l'hébergement. Les missions des CHRS sont encadrées par une circulaire fondatrice de juin 1976, et ont été élargies par la loi de 1998 de lutte contre les exclusions : ils assurent des fonctions d'accueil, d'hébergement, d'accompagnement social, d'aide à l'accès aux droits, en vue d'aider les personnes en difficulté à retrouver une insertion sociale et professionnelle. Environ sept cent CHRS adhérents sont répertoriés en France par la Fédération Nationale des associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS).

Les publics accueillis en CHRS, s'ils sont très divers, ont pourtant des caractéristiques communes : on peut parler de personnes "désaffiliées", au sens de Robert Castel (1995), ou menacées de l'être, c'est-à-dire qu'elles ont vécu des processus de ruptures successives du lien d'intégration primaire avec la famille, le réseau amical, le territoire d'appartenance, et de relâchement ou de disparition du lien avec l'emploi et les protections qui lui étaient associées. Ce sont donc des gens dont le sentiment d'appartenance est fortement altéré, qui se vivent souvent comme inutiles au monde et délaissés par la société, et qui n'ont plus aucune confiance dans la capacité du politique à changer la situation. Le lien civique lui aussi se dissout. Les personnes accueillies en CHRS, vivant des situations allant de la "vulnérabilité" à la "désaffiliation", risquent de ne plus être enchâssées dans les réseaux d'appartenance de type communautaire ou sociétaire, qui servaient de support à la définition de leur identité.

Le travail social en CHRS a donc ceci de spécifique que l'on intervient au quotidien auprès de publics particulièrement "désinsérés" dans leur vie affective, sociale, professionnelle, avec une contrainte de temps, dans un contexte socio-économique peu propice à la réinsertion, et dans un contexte politique local ne favorisant pas toujours l'accès au logement social de personnes hébergées en CHRS.

Les travailleurs sociaux en CHRS peuvent être assistants sociaux, éducateurs ou animateurs, ou même disposer d'autres qualifications. Ils occupent, dans la plupart des CHRS, la même fonction d'accompagnement social auprès des résidents, tout en faisant valoir en équipe des regards différenciés en fonction de leur formation. L'entretien individuel est la principale méthode utilisée par les travailleurs sociaux. Se sont également développées, ces dernières années, diverses actions collectives sous forme d'ateliers de recherche d'emploi ou de

logement, de groupes de parole thématiques sur des thèmes comme la parentalité ou la santé, ou d'ateliers d'expression artistique ou culturelle. Le socle de l'intervention en CHRS reste néanmoins l'accompagnement individuel.

**La loi de janvier 2002**, qui réforme la loi de 1975 sur les établissements sociaux et médico-sociaux, comprend plusieurs orientations dont l'une concerne très explicitement la promotion du droit des usagers des établissements et services.

Elle s'inscrit dans une évolution progressive du regard porté sur l'utilisateur qui, de destinataire des dispositifs et des services, devient un acteur à prendre en compte. Tous les textes législatifs produits ces dernières années ont en commun d'affirmer que les usagers ont le droit d'être informés, d'être entendus et représentés, et de participer aux processus de prise de décision les concernant. La loi de janvier 2002, dans son article 1, entend "promouvoir l'autonomie des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets". Les principes définis dans la section "Droits des usagers" de la loi sont les suivants : le respect de l'intégrité, de l'intimité et de la sécurité de l'utilisateur, le libre choix des prestations, la garantie de bénéficier d'un accompagnement personnalisé de qualité défini avec l'utilisateur, l'accès à toute information concernant son dossier, ses droits et les voies de recours possibles, et la confidentialité des informations concernant sa situation.

Les institutions doivent s'engager à réaliser un projet d'établissement définissant les services offerts, les principes et méthodes de travail, les modes d'évaluation des pratiques, les coopérations, ainsi que les orientations et objectifs à 5 ans. Elles doivent offrir à chaque usager un livret d'accueil comprenant la charte nationale des droits et libertés des personnes accueillies et la liste des personnes qualifiées en cas de recours, un contrat de séjour personnalisé, un règlement de fonctionnement. Par ailleurs, les institutions doivent mettre en œuvre une instance de consultation des usagers appelée Conseil de vie sociale. La loi engage donc non seulement au respect de droits inconditionnels des personnes, mais aussi au débat démocratique dans les institutions. Elle instaure à la fois des "droits libertés", et des "droits politiques" qui engagent les acteurs de l'institution dans une logique de contributions réciproques.

**Le Conseil de vie sociale** remplace donc le conseil d'établissement instauré par la loi de 1975 et modifié par un décret de décembre 1991. Il est intéressant de constater les fortes résistances des responsables d'établissements à créer cette instance, qui devait permettre d'instaurer un véritable dialogue entre usagers, salariés et administrateurs. Une minorité de CHRS avait mis en place le conseil d'établissement sous des formes d'ailleurs très variées, plus ou moins formelles, plus ou moins dynamiques, et aucune sanction n'avait été prise par les organismes de tutelle vis-à-vis de ceux qui n'avaient pas respecté la loi.

La loi de janvier 2002 vise à généraliser la participation des usagers aux services, et propose donc des modalités de consultation plus souples (groupes d'expression, enquêtes de satisfaction) susceptibles d'être adaptées à l'accueil d'urgence par exemple, ou aux services à domicile.

Le décret sorti le 25 mars 2004, après de nombreux débats et de nombreuses moutures, fixe les conditions de fonctionnement du Conseil de vie sociale, obligatoire dans tout établissement assurant de l'hébergement ou de l'accueil de jour continu, ou une activité d'aide par le travail... Le texte a fait l'objet de critiques de la part des réseaux qui fédèrent les établissements, et un nouveau décret en novembre 2005 est venu assouplir les règles d'application du 1<sup>er</sup>.

Nous n'entrerons pas dans les subtilités des décrets d'application. Ce qui nous importe ici est de retenir les éléments fondamentaux qui caractérisent ces instances de consultation :

le CVS est obligatoire dans tout établissement assurant de l'hébergement ou de l'accueil de jour continu ou une activité d'aide par le travail. (Notons que le décret de novembre 2005 introduit un assouplissement : le CVS n'est pas obligatoire quand la durée de séjour est inférieure à la durée du mandat). Les autres structures - par exemple, celles qui accueillent des personnes en urgence, sur des durées de séjour très courtes, ou les lieux d'accueil de jour - doivent mettre en place un groupe d'expression (dont le fonctionnement est plus souple), et/ou des enquêtes de satisfaction.

Le Conseil de vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions relatives au "fonctionnement de l'établissement", à savoir (nous reprenons là les termes du décret) : "l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, la nature et le prix des services rendus, les projets de travaux et d'équipements, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants, les modifications dans les conditions de prise en charge...".

De plus, il est consulté sur l'élaboration et la modification du projet d'établissement et du règlement de fonctionnement.

Il est composé :

- d'une majorité de représentants des usagers, qui doivent, selon le décret de 2004, être élus à bulletin secret. (Le décret de 2005 offre des possibilités de désignation...). La durée du mandat est de un à trois ans,
- de représentants des salariés élus, eux aussi, à bulletin secret,
- et d'administrateurs désignés par le conseil d'administration.

Ces participants ont voix délibérative. Assiste également au Conseil de vie sociale le directeur ou son représentant, mais avec une voix seulement consultative.

Par ailleurs, en fonction du thème à l'ordre du jour, le Conseil peut inviter une personne extérieure à titre consultatif (élu local, membre d'une autre association, ancien usager, etc.).

Le président et le président suppléant du Conseil de vie sociale sont élus par les représentants des usagers et parmi eux. Le président prépare l'ordre du jour qui doit être communiqué au moins 8 jours avant la réunion, le relevé de conclusions doit être réalisé par un représentant usager secrétaire de séance.

Les usagers peuvent se faire assister si besoin par une tierce personne (traduction, par exemple, ou rédaction).

Le conseil doit se réunir au moins trois fois par an, sur convocation du président. Le CVS délibère à la majorité des personnes présentes, sous réserve d'une présence majoritaire du collège des usagers.

Il doit être informé des décisions prises à la suite de ses avis et propositions. Les comptes rendus doivent être à la disposition de tous.

D'autres formes de participation sont prévues par la loi : en cas d'hébergement non continu, ou quand les durées d'hébergement sont très courtes, ou dans les accueils de jour, on instituera :

- un groupe d'expression,
- des consultations sur le fonctionnement du service,
- des enquêtes de satisfaction (qui sont obligatoires quand l'institution propose des services à domicile)...

Le groupe d'expression porte sur les mêmes thèmes que le CVS. Les usagers sont majoritaires.

Le directeur ou son représentant y assiste. L'ordre du jour des réunions, accompagné des explications nécessaires à sa compréhension est obligatoirement diffusé aux participants au moins 7 jours avant la réunion. Le groupe doit être tenu informé des suites données à ses propositions et avis. Le relevé de conclusions des réunions doit pouvoir être consulté par tous.

### **Venons en à ce qui a motivé notre travail de recherche :**

Au cours de nos interventions de consultante, nous avons été particulièrement interpellées par les réticences, voire les fortes résistances, à cette démarche de création d'espaces de consultation des usagers. On nous parlait des difficultés de mise en œuvre dues à l'inadaptation du texte à la réalité des CHRS. On faisait souvent l'amalgame entre instance de décision et instance de consultation, et on craignait alors une prise de pouvoir par les usagers. On invoquait également le manque de motivation des usagers trop pris dans leur problématique de souffrance personnelle. On soulignait le caractère manipulateur de cette injonction à la participation, alors que la relation entre usagers et institution était marquée par le sceau de l'inégalité. Enfin, on refusait d'organiser des rencontres regroupant des usagers dans une instance qu'on apparentait à un "ghetto", alors que l'objectif était justement de les faire sortir au plus vite et de leur faire oublier leur condition humiliante d'assisté.

Venant de travailleurs sociaux, de cadres de direction, d'administrateurs se référant à des valeurs associatives, humanistes et se donnant pour mission, parfois très explicitement dans leurs écrits, de favoriser la "citoyenneté" des usagers, et la "reconstruction du lien social", etc., ces réactions n'ont pas manqué de nous étonner. Qu'est-ce qui motivait ces résistances à s'engager dans des instances de débat avec les usagers? Et plus spécifiquement, pourquoi les professionnels semblaient-ils si bouleversés par l'introduction de cet espace de concertation sur les fonctionnements, pratiques et projets de l'institution? Il nous semblait qu'il y avait un paradoxe entre les discours très souvent invoqués de promotion d'un individu "acteur de sa vie", et des pratiques qui avaient tendance à enfermer les usagers dans le huis clos de la relation d'aide, et excluaient la dimension "politique" de leur existence. Nous entendons par là qu'on ne leur donnait pas la possibilité de s'approprier les rapports sociaux dans lesquels ils étaient immergés au sein de cette communauté d'appartenance qu'était le CHRS. Il nous semblait ainsi qu'il y avait une contradiction entre tout ce que la sociologie avait produit de connaissance sur les trajectoires d'exclusion, les processus de désaffiliation, et cette attention quasi exclusive pour l'accompagnement individualisé.

Par ailleurs, dans les CHRS ayant mis en œuvre un Conseil de vie sociale dynamique inscrit dans les fonctionnements institutionnels, les professionnels soulignaient l'intérêt de la démarche en termes de modification des regards réciproques, et en termes de responsabilisation des acteurs, quels qu'ils soient. Ils étaient convaincus de l'intérêt, pour favoriser la réinsertion, de conjuguer approche personnalisée, revitalisation du lien social, et réactivation du lien civique, tout en soulignant les difficultés de mise en œuvre des approches participatives.

Ces approches, très minoritaires il y a encore cinq ou six ans, tendent, nous semble-t-il, à se développer. Nous avons constaté, à travers notre pratique professionnelle, que l'intérêt pour l'idée d'une participation active des usagers était beaucoup plus manifeste. La loi de janvier 2002 a certainement provoqué des discussions dans les établissements et amené les professionnels à s'interroger sur la place que les institutions laissaient aux usagers. Il est clair que certains établissements restent réticents à l'idée de donner le pouvoir aux usagers de les interpellier sur des règles du jeu et sur des pratiques, de leur proposer des fonctionnements différents de ceux qui sont en usage. D'autres sont confrontés à des difficultés concrètes



d'application de la loi, en particulier dans les CHRS en hébergement diffus. Les revues professionnelles font donc, encore aujourd'hui, état de la frilosité des établissements. Pour mettre en œuvre un Conseil de vie sociale et une démarche de démocratie participative au sein d'un CHRS, il faut effectivement des convictions qui n'étaient pas portées par le travail social ces dernières décennies, et des pratiques professionnelles d'une autre nature que celles exigées par l'accompagnement individuel.

Pour notre part, nous faisons l'hypothèse que nous abordons un moment de l'histoire du travail social qui va permettre de le reconnecter à sa mission de promotion collective, et à sa visée de changement social, en accordant une part plus importante aux groupes d'usagers, dans leur capacité de production d'idées et de solutions. La mise en œuvre de CVS favorise l'engagement d'une réflexion de fond sur le sens du travail social confronté au développement du pouvoir de dire et d'agir de collectifs d'usagers. Nous sommes, nous semble-t-il, dans une période charnière d'évolution des représentations des travailleurs sociaux concernant les capacités et intérêts des usagers, et concernant leur propre rôle.

**Notre démarche de recherche** nous a amené à réaliser une enquête auprès de travailleurs sociaux de deux associations gérant des CHRS, qui visait à recueillir leurs perceptions sur les instances participatives, en particulier le Conseil de vie sociale.

Nous avons pu repérer, dans les représentations des travailleurs sociaux, **deux modèles de travail social** :

Un premier modèle, "dominant", pourrait se définir par :

- la valeur accordée à la personne, comme entité unique, irréductible : l'humain, le sujet.
- la focalisation de l'intervention sociale sur l'individu, son parcours, son histoire, son projet, et l'accent mis sur le développement personnel. Quelles que soient la philosophie et les pratiques de l'association, les travailleurs sociaux sont tous centrés sur leur mission de restauration de la personne dans son histoire : la personne doit retrouver un sens à sa vie à travers l'élaboration d'un projet qui lui est propre.
- la prégnance du modèle psychothérapeutique : le travailleur social accompagne l'utilisateur dans cette redéfinition de soi, en s'appuyant sur les vertus cathartiques de la parole dans le cadre privilégié de la relation de face à face, qui constitue le socle de l'intervention sociale.
- le privilège accordé à la relation duelle : c'est la qualité de la relation établie entre travailleur social référent et usager, plus encore que la technicité de l'intervenant (écoute, diagnostic, évaluation...), qui apparaît comme une condition incontournable de la réussite du changement souhaité. Le travailleur social est le principal support de la reconstruction identitaire.
- la conviction qu'on ne peut s'impliquer dans une vie collective et s'intéresser à des enjeux de société que lorsqu'on a restauré au préalable une image positive de soi-même par la médiation de l'accompagnement individualisé.

Dans ce modèle, les usagers sont vus comme des individus en souffrance, très préoccupés par leurs problèmes personnels, peu enclins à se motiver sur des enjeux collectifs, peu concernés par le lien civil, de nature politique, qui les fait membres d'une société. Ils manquent de confiance en eux, sont désabusés, et désengagés. Les travailleurs sociaux constatent donc la difficulté pour les usagers de passer du statut de victime à celui d'acteur.

Un deuxième modèle de travail social, "émergent", pourrait se caractériser de la manière suivante :

- une valeur accordée à la personne inscrite dans des réseaux de liens sociaux et civils, au sein de groupes d'usagers, de l'association, du quartier, de la ville, de la nation...
- la conviction que la reconstruction identitaire de la personne passe tout autant par sa conscience d'une appartenance que par la maîtrise de son parcours biographique. Il faut travailler sur les liens sociaux que les usagers peuvent tisser dans la communauté d'appartenance -le CHRS-, ainsi que sur les liens des usagers à la société.
- l'importance accordée à la notion de reconnaissance sociale pour favoriser la réinsertion. Lorsque l'on favorise l'implication des usagers dans des actions collectives leur donnant un réel pouvoir d'interpellation, de proposition, de réalisation, ceux-ci améliorent leur estime d'eux-mêmes, expriment un sentiment d'utilité qu'ils avaient le plus souvent perdu, et ont un sens des responsabilités accru.
- la valorisation de la figure de l'utilisateur acteur collectif. Les usagers doivent acquérir un réel pouvoir, devenir acteur, c'est-à-dire avoir "la capacité de modifier leur environnement et de faire de ces expériences de vie des preuves de leur liberté" (A. Touraine, 1994).
- deux modes d'intervention considérés comme complémentaires : la relation d'aide personnalisée, et les actions de développement collectif à visée d'"empowerment". Le travailleur social a alors deux rôles : l'accompagnement individualisé et la mise en capacités de groupes d'usagers. L'accent est mis sur l'apprentissage par les usagers de la parole et de l'action collectives.

Ce deuxième modèle tend à se développer dans les CHRS.

Nous avons examiné l'histoire du travail social pour tenter de comprendre pourquoi les résistances à la création d'instances de consultation ont été si fortes dans le modèle "dominant":

### **Une focalisation progressive sur l'accompagnement personnalisé.**

La littérature des sociologues du travail social (notamment Autès, 1999) met bien en évidence la double référence individuelle et collective du travail social à son origine, les hésitations entre ces deux pôles, et le processus d'individualisation progressive des pratiques, qui s'est accéléré depuis vingt ans, en particulier dans les établissements. Le travail social s'est centré rapidement sur l'accompagnement individualisé, en s'appuyant sur des modèles théoriques empruntés à la psychologie et à la psychanalyse. Cette pratique s'est trouvée étayée par les nouveaux modèles d'intervention que sont le projet personnalisé et le contrat individuel. L'intervention sociale consiste ainsi, pour l'essentiel, à favoriser l'émergence de l'individu à travers la mise en parole et en sens d'une histoire personnelle évoquée dans le huis clos de la relation duelle, et la définition d'un projet de soi contractualisé. La mise en œuvre des conseils d'établissement, ancêtres du CVS, qui pouvaient permettre de travailler la dimension d'initiative et de responsabilité collectives au sein des institutions, est restée marginale. Les actions collectives dans les CHRS se sont le plus souvent focalisées sur des groupes de parole thématiques à visée thérapeutique et éducative, souvent animées par des psychologues, ou des ateliers d'expression artistique. Quelques-uns ont créé des modes d'action qui, de fait, s'appuyaient sur les ressources collectives des personnes hébergées et favorisaient les initiatives émanant de groupes. Mais globalement, on peut dire que la trajectoire personnelle apparaît comme prioritaire et plus légitime que la participation à un projet collectif.

### **Les limites de cette conception :**

Or, ce modèle a des limites, et on peut dénoncer les excès de cette conception du travail social. Certes, l'accompagnement individualisé permet la reconnaissance de la spécificité de la personne et valorise ses ressources et ses choix. Mais en l'absence d'autres formes de travail

social, l'usager risque d'être confiné dans une relation d'aide qui ne favorise pas l'expérience de la reconstruction de liens sociaux et surtout civils au sein d'un "nous" : comment "faisons-nous société" au sein du collectif? Le travail social a longtemps privilégié l'approche biographique et psychologique en oubliant quelque peu la dimension de promotion de l'action collective comme support à la "ré affiliation". Le contenu social des processus d'exclusion tend à être nié.

Ces modalités de travail social reflètent bien l'idéal moderne de l'individu autonome, indépendant, dégagé de ses appartenances, responsable de lui-même, "éclairé" (voir Martuccelli, 2002). C'est un mouvement de fond qui caractérise notre époque, et qui, aux yeux des observateurs, semble s'être accéléré depuis une vingtaine d'années, alors même que la transcendance d'un projet de société est devenue floue, que la référence aux Droits de l'homme tend à constituer la seule boussole du politique, et que l'idéologie du marché envahit toutes les sphères de la vie en société. Cette focalisation excessive sur le "je" au détriment du "nous" (selon la conceptualisation de Norbert Elias) comporte des risques : si, de fait, la personne est davantage considérée que par le passé dans sa spécificité, son originalité, et sa liberté, l'injonction à l'autonomie et à la responsabilité et l'exigence de se définir un projet, peuvent être extrêmement pesantes, tout particulièrement pour les personnes dont l'histoire est marquée par des ruptures et des décrochements successifs. Cet idéal d'individu acteur, s'il porte la promesse d'une plus grande liberté, peut aussi engendrer solitude, repli sur soi, culpabilité, revendication de droits individuels et désengagement des problèmes d'intérêt collectif (Ehrenberg, 1998). La société apparaît comme une juxtaposition d'individus plus occupés à définir leur trajectoire qu'à rechercher le sens de l'existence collective. La citoyenneté ne peut plus s'exercer quand il n'y a plus sentiment d'appartenance à un monde social et culturel commun. Ajoutons que la conception de la citoyenneté spécifique à la France ne facilite d'ailleurs pas l'engagement, dans la mesure où elle fonde sa légitimité dans le seul rapport de l'Etat à l'individu, abstrait, rationnel, "désencastré" de ses dépendances concrètes. C'est pourquoi la citoyenneté des personnes en difficultés sociales, en défaut d'autonomie, a eu bien du mal à être reconnue. Elles ont des droits, certes, mais leurs droits politiques ne sont pas valorisés dans les institutions. Plane peut-être encore un doute sur la capacité citoyenne des personnes exclues (voir Schnapper, 2002).

Or, les parcours des personnes en difficultés d'insertion se caractérisent par le relâchement des liens au collectif de travail, des relations familiales et amicales et des liens civils. Ils disent tous leur sentiment d'inutilité, d'impuissance, l'absence de "prise" sur le monde- communauté, société- dans lequel ils sont immergés. La constitution de l'identité se joue à l'articulation de l'individu et du social, inextricablement liés au sein de l'habitus social de chacun (voir, par exemple, Kaufmann, 2004, ou de Singly, 2003). Comment penser la réinsertion si l'on se focalise essentiellement sur l'accompagnement individualisé en sous-estimant la capacité des personnes à apparaître sur la scène publique - un conseil de vie sociale, des instances collectives de participation- où se discutent des thèmes relatifs à la vie collective? Les personnes hébergées en CHRS semblent trop cantonnées à une sphère privée, celle de leur biographie individuelle racontée, tissée, travaillée dans le cadre de la relation duelle avec l'intervenant social. On pourrait dire que celui-ci, fort de sa formation, de ses références théoriques, et de ses ressources personnelles, a le monopole de l'attribution de sens à ce parcours. Il se retrouve lui-même en situation d'être le seul support à la restauration identitaire de l'usager. Quels autres supports peut-on inventer pour aider ces personnes "désaffiliées", ces individus "flottants" (Castel et Haroche, 2001) à se constituer à nouveau comme acteurs de leur propre vie, à trouver une consistance?



## **Vers la création d'espaces d'exercice concret de la citoyenneté... les pratiques participatives comme pivot de renouvellement du travail social**

Il nous semble que les réflexions des travailleurs sociaux engagés dans des démarches participatives telles que le Conseil de vie sociale, rejoignent une préoccupation plus large concernant la question de la revitalisation de la démocratie dans notre société. A la suite d'Habermas ou d'Axel Honneth et de ses travaux sur la reconnaissance, certains auteurs prônent en effet la création d'espaces de dialogue intermédiaires entre les institutions jugées trop lointaines par rapport aux préoccupations des gens, et les citoyens "ordinaires", qui permettraient aux individus d'avoir une place reconnue dans une confrontation de points de vue et une élaboration collective de propositions sur des projets les concernant concrètement. (v., par exemple, Wuhl, 2002; Dubet, 2002).

La participation active à des réflexions d'ordre "politique", c'est-à-dire concernant l'organisation de la "cité" d'appartenance, peut être un support de ré-affiliation pour des personnes exclues, dans la mesure où elle leur procure une existence publique, et où elle favorise à la fois l'affirmation d'une singularité, la reconnaissance de l'altérité, et la conscience du bien commun. Car l'identité se joue non seulement sur la trajectoire biographique, mais aussi sur l'appartenance. Il s'agirait alors de favoriser la constitution d'espaces de dialogue qui pourraient redonner la parole à ceux qui ne l'ont plus. Dans les associations gérant des CHRS, donner davantage de place aux usagers, pourrait conduire à faciliter la constitution d'espaces de discussion diversifiés qui laissent les usagers s'impliquer dans des épreuves de confrontation où ils sont susceptibles de "gagner", d'exister en positif. Il s'agit de multiplier les formes d'engagement qui facilitent l'apprentissage de l'expression, de l'élaboration d'un argument, du conflit et de la négociation, de la production collective. Le Conseil de vie sociale, parce qu'il est porteur de réels enjeux de pouvoir dans l'institution, peut être un pivot de ce renouvellement des pratiques, mais il n'a de sens que conjugué à d'autres formes de rencontre qui alimentent cette expression individuelle et collective, et contribuent à développer le sentiment d'appartenance et d'utilité des personnes exclues. Dans un CHRS, il s'agit de considérer les personnes hébergées comme citoyens à part entière, immergées pour un temps dans une communauté d'appartenance dans laquelle elles peuvent occuper une place reconnue et exercer un certain pouvoir. La reconnaissance de l'importance de la parole et de l'agir collectifs dans le processus de réinsertion des personnes désaffiliées, est, selon nous, une piste de renouveau pour le travail social.

Accompagnement individuel et incitation à l'initiative et à l'action collectives sont donc bien deux pôles indissociables du travail de réinsertion. En privilégier un, ou les mettre en concurrence n'aurait pas de sens. Les théoriciens et praticiens de l'empowerment insistent sur cette double dimension du processus. Albert Breton et Margot Breton (2000) insistent sur la nécessité, pour développer des approches efficaces, de naviguer avec flexibilité entre les niveaux d'intervention individuel et collectif. Ils décrivent une démarche progressive de construction d'un pouvoir d'interpellation qui pourrait inspirer les pratiques participatives au sein des CHRS. Ils distinguent un certain nombre d'étapes dans le processus d'empowerment : la première phase consiste à changer son point de vue sur la situation. C'est le temps de la constitution du groupe, de l'ouverture aux autres, de la mise en résonance des perceptions de chacun, et de la "conscientisation" à travers une réflexion collective sur la situation problématique. Puis vient la phase d'engagement dans une action de revendication que le groupe mène vis-à-vis des responsables institutionnels ou politiques. La troisième phase visera à obtenir des changements, en développant des stratégies de pression propres à susciter une réaction politique et des réponses aux demandes formulées. On perçoit bien l'évolution qui se dessine, de la perception individuelle d'une difficulté privée, à la conscience d'un

problème collectif et de la nécessité d'une réponse politique. L'empowerment apparaît donc bien comme un processus d'apprentissage progressif à la citoyenneté.

L'institution doit alors accepter de se laisser interroger par des usagers qu'elle considère a priori comme capables d'émettre des opinions pertinentes sur la vie collective, les fonctionnements et règlements institutionnels, en vertu de la force de leur expérience vécue. Cela suppose pour les acteurs de l'institution de considérer le système comme contenant de l'incertitude, de l'inconnu, et prêt à évoluer en permanence.

Les travailleurs sociaux engagés dans ce type d'action voient leur positionnement se complexifier : à côté de la posture professionnelle habituelle qu'ils occupent dans la relation d'aide, ils doivent accepter de jouer un autre rôle dans les instances de discussion avec des collectifs d'usagers, et de mettre en œuvre d'autres compétences. Ils doivent rompre avec la représentation encore répandue de "l'incapacité citoyenne" des usagers, et avoir "confiance a priori" dans leurs potentialités, et dans leur "expertise expérientielle", selon l'expression de Yann Le Bossé. En même temps, la technicité des travailleurs sociaux peut s'exercer à travers leur connaissance des démarches d'empowerment : ils peuvent alors être garants d'un processus méthodologique. Il leur faut pour cela acquérir et/ou développer des savoir-faire qui ne sont pas encore très utilisés par l'ensemble des travailleurs sociaux exerçant dans les CHRS. Le développement de ces savoir-faire, s'il se fait en cohérence avec une réflexion de fond menée par les associations sur la place des usagers dans leurs établissements, permettrait aux professionnels de se sentir plus assurés dans des pratiques qui, de fait, bouleversent les représentations et les fonctionnements habituels. D'où, sans doute, cette crainte de la confusion des rôles que peut engendrer le passage de la relation d'aide à la relation de coproduction, si le travailleur social ne peut s'appuyer que sur sa bonne volonté, sa capacité d'empathie, ses convictions, sa personne... Son identité professionnelle peut être fragilisée.

Par ailleurs, mettre les usagers en capacités d'interpellation collective, est un processus parfois long, parce qu'il se heurte à différents obstacles : l'inégalité des rapports sociaux en termes de pouvoir d'influence, de capacité d'expression, ainsi que le déficit de participation spontanée des personnes qui se sont senties longtemps exclues de la société et inutiles au monde. Le temps de séjour dans les établissements, lorsqu'il est très court, est certainement une contrainte pour la conduite de tels changements.

### **Les conditions indispensables pour que le Conseil de vie sociale en CHRS et les pratiques à visée participative permettent un véritable processus d'apprentissage de compétences et d'intelligence citoyennes**

Notre expérience de consultante travaillant avec l'ensemble des acteurs concernés par la création d'espaces de consultation nous permet d'affirmer un certain nombre de points essentiels, qui rencontrent les analyses des théoriciens de l'empowerment, ou du "Développement du Pouvoir d'Agir".

Mettre en œuvre un conseil de vie sociale et les autres formes d'expression qui lui sont complémentaires, c'est entrer dans un processus de "développement du pouvoir d'agir" des usagers à 7 conditions :

1. Être convaincu que les usagers, malgré les difficultés qu'ils rencontrent, sont capables de s'intéresser à la "chose publique", d'émettre des analyses pertinentes sur des sujets d'intérêt collectif, et que l'on peut travailler avec eux à la résolution de problèmes, à égalité de contribution, même si les statuts sont différents.
2. Créer les conditions structurelles nécessaires à l'émergence d'une parole et d'un agir collectifs, garantir et formaliser les espaces tels que CVS, groupes d'expression, "groupes projets", leur accorder un rôle effectif dans le fonctionnement institutionnel,

les reconnaître en accordant un soin particulier aux réponses apportées aux propositions émises.

3. Favoriser une "démarche conscientisante", c'est-à-dire permettre aux usagers d'avoir des outils de compréhension et d'analyse des situations, des dispositifs, des fonctionnements, des systèmes d'acteurs : la loi 2002, le fonctionnement d'une association, de l'aide sociale à l'hébergement, le financement des CHRS, etc. Cela suppose de la part des autres acteurs de l'association, de faire un effort de pédagogie pour rendre accessibles des notions techniques, des jargons professionnels, des codes...
4. Définir avec les usagers le problème qui se pose ainsi que les changements souhaitables, en tenant compte des contraintes et opportunités du contexte : ils sont les premiers concernés, ils possèdent l'expertise tirée de leur expérience.
5. Favoriser l'apprentissage de la participation par les acteurs concernés : tous les acteurs, administrateurs d'une association, travailleurs sociaux, usagers, ont besoin de se former à la participation, à la pratique du dialogue entre personnes et groupes ayant des positionnements et des statuts différents. La participation induit l'apprentissage du conflit, comme potentialité de changement, d'adaptation, de construction collective : les travailleurs sociaux, entre autres, doivent se préparer à assumer la dimension critique, voire conflictuelle, du dialogue instauré. Il s'agit aussi de prendre en compte la disparité des capacités d'expression et des pouvoirs d'influence. L'information, la formation, l'attention portée au langage utilisé, la conscience des privilèges, sont les conditions d'une communication plus égalitaire.
6. Acquérir de nouvelles méthodes de travail : les processus d'"empowerment", de "démocratie participative", ou "dialogique", de "coproduction", nécessitent des méthodologies particulières. Accompagner de tels processus suppose, pour leurs initiateurs, d'acquérir des compétences telles que, sans prétendre à l'exhaustivité :
  - savoir évaluer des besoins ou des intérêts communs, repérer des groupes latents, saisir l'opportunité d'une mise en relation, faire émerger l'expression,
  - savoir susciter la formation d'un groupe autour de la perception d'intérêts communs, valoriser les personnes, donner confiance, mettre progressivement en dynamique et en résonance les perceptions des participants,
  - savoir utiliser des techniques de créativité pour informer, sensibiliser les usagers, et pour favoriser l'expression des personnes et des groupes : dessin, jeux, etc.,
  - savoir animer un groupe : structurer la production tout en facilitant les échanges, valoriser les avancées, gérer les conflits et donner au groupe les éléments pour les résoudre, faire utiliser des méthodes de résolution de problèmes,
  - favoriser l'appropriation par les usagers des informations concernant les règles et les procédures,
  - savoir élaborer et conduire des projets : connaître les méthodes d'investigation, les différents rôles à jouer dans un projet, les étapes indispensables, les stratégies de pilotage et de mise en œuvre, les méthodes de suivi et d'évaluation,
  - et savoir transmettre progressivement ces compétences aux usagers.

Ces savoir-faire figurent, pour certains, dans les référentiels de compétence des travailleurs sociaux, très explicitement dans celui des assistants sociaux sous l'appellation "conduite d'intervention sociale d'intérêt collectif". Mais comme nous l'avons vu, cette forme de travail social est restée minoritaire au regard de la priorité accordée à l'accompagnement individualisé.

7. Favoriser l'apprentissage progressif de l'expression par les usagers, en tenant compte des différentes formes que cette expression va prendre tout au long du processus d'empowerment : au début, ceux 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, comme un cri. L'essentiel, c'est qu'on les entende.

Ce n'est que dans un troisième temps que l'on peut envisager une écoute, une reconnaissance et une prise en compte mutuelles 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.

Mais le passage à cette phase peut nécessiter, pour les usagers, l'apprentissage de certaines connaissances et techniques, des savoir-faire qui ne sont pas "naturels", qui ne sont pas appris à l'école : recueillir des avis, animer une réunion où se confrontent des idées souvent divergentes, permettre à ces désaccords de s'exprimer dans un climat de respect, aboutir à un consensus sur des points de vue communs, élaborer un plan d'actions... tout cela demande un apprentissage. A titre d'exemple, nous avons nous-mêmes rédigé, en 2006, pour les usagers des CHRS fédérés par la FNARS, un livret pédagogique visant à les aider à jouer leur rôle de délégué au Conseil de vie sociale. (Sylvie Baron et Catherine Etienne, publication FNARS).

Il y a encore quelques années, on entendait dire que les pratiques d'action collective risquaient d'enfermer les usagers dans un "ghetto", alors qu'ils n'avaient qu'un souhait : quitter au plus vite l'établissement pour s'insérer dans la société. Nous constatons, dans notre expérience de consultante, que, loin d'enfermer les usagers, les pratiques participatives semblent bien favoriser leur ouverture sur des enjeux plus larges que ceux qui concernent leur structure. Plus la dynamique de coproduction est forte à l'intérieur de l'établissement, plus l'ouverture sur l'environnement est sensible. Car les usagers acquièrent confiance en eux et conscience de leur pouvoir collectif de faire un tant soit peu changer les choses. Ouvrer pour l'insertion, c'est aider à construire des parcours, certes, mais c'est aussi, comme le dit Michel Autès "recréer des espaces de parole, organiser des actions collectives, remettre les gens sur des scènes publiques". Il semblerait que le développement d'espaces de dialogue, de confrontation d'idées, de production de projets au sein des institutions, favorise l'accès des personnes accueillies à l'action "politique", au sens de participation aux décisions concernant le "vivre ensemble".

Ces pratiques impliquent des changements à trois niveaux, qui pourraient être davantage travaillés à la fois dans les écoles de formation et dans les institutions :

- une évolution du regard porté sur les usagers, sur leurs "capacités citoyennes",
- une évolution des rapports de pouvoir : qu'est-ce que cela remet en cause de redonner une place aux usagers dans leur dimension de "citoyens", concernés par le "vivre ensemble"?
- l'acquisition de techniques professionnelles qui mettraient les travailleurs sociaux en capacité d'aborder les pratiques participatives avec moins d'appréhension, en ne réduisant pas leur engagement à une position personnelle.

**BIBLIOGRAPHIE INDICATIVE:**

- AUTES Michel, *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris, 1999
- AUTES Michel, "Trois figures de la déliaison", *L'exclusion, définir pour en finir*, dir. KARSZ Saül, collection Pratiques sociales, Dunod, Paris, 2004
- BARON Sylvie, ETIENNE Catherine, Conseils de vie sociale, groupe d'expression. La participation, ça s'apprend. Livret pédagogique à usage des délégués au CVS. Publication FNARS 2006
- BEVORT Antoine, *Pour une démocratie participative*, Presses de Sciences Po, collection La bibliothèque du citoyen, Paris, 2002
- BOUQUET Brigitte, "Le case-work en France dit aide psychosociale individualisée", *Revue Vie sociale* n° 01/1999, CEDIAS, pages 23-28
- BOUQUET Brigitte, "Individu, groupe, communauté", *Revue Informations sociales*, n° 83, 2000, CNAF, pages 26-37
- BRETON Margot, "Partenariats et travail communautaire", *Revue Informations sociales* n° 83, 2000, CNAF, pages 38-49
- DONZELOT Jacques et MEVEL Catherine, "La participation : entre construction d'un pouvoir et accomplissement d'un devoir. Les corporations de développement communautaire et le développement social urbain", *Revue Lien social et politiques*, automne 2002, n° 48, éditions ENSP, Rennes et éditions Saint Martin Montréal, pages 81-93
- CALLON Michel, LASCOUMES Pierre, BARTHE Yannick, *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*. Seuil, Paris, 2001
- CASTEL Robert et HAROCHE Claudine, *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi. Entretiens sur la construction de l'individu moderne*, Fayard, Paris, 2001
- DUBET François, *Le déclin de l'institution*, collection L'épreuve des faits, Seuil, Paris, 2002
- EHRENBERG Alain, *La fatigue d'être soi. Dépression et société*, Odile Jacob, Paris, 1998
- ELIAS Norbert, *La société des individus*, Fayard, Paris, 1991 ; trad de : *Die Gesellschaft der Individuen*, Suhrkamp Verlag, Frankfurt/Main, 1987
- EME Bernard, "Le développement de solidarités avec les personnes en situation d'exclusion", *Actes du colloque Agir avec les personnes : enjeu de la lutte contre les exclusions*, MRIE, Chambéry, 2 février 1999, pages 81-95
- JANVIER Roland et MATHO Yves, *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les organisations sociales et medico-sociales*, Dunod, Paris, 2004, (1<sup>ère</sup> éd., 2002)
- KAUFMANN Jean-Claude, *L'invention de soi. Une théorie de l'identité*, Armand Colin, Paris, 2004
- MARTUCELLI Danilo, *Grammaires de l'individu*, Collection Folio Essais, Gallimard, Paris, 2002
- SCHNAPPER Dominique, *La démocratie providentielle, essai sur l'égalité contemporaine*, collection NRF Essais, Gallimard, Paris, 2002
- SINGLY François de, *Les uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien*. Armand Colin, Paris, 2003
- TOURAINÉ Alain, *Qu'est ce que la démocratie?* Fayard, Paris, 1994
- WULH Simon, *L'égalité, nouveaux débats. Rawls, Walzer*, PUF, Paris, 2002