

**Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale**  
**Région PACA**

**PARTICIPATION DES USAGERS**

**Entre pratique pour soi et souci d'intérêt général, une rencontre indécise ?**

Présenté par : LARCHEVEQUE Aline  
Sous la direction de : LEBORGNE Mathieu

Session de décembre 2012

Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale  
*D.F.1 Mémoire de recherche*

## **PARTICIPATION DES USAGERS**

**Entre pratique pour soi et souci d'intérêt général, une rencontre indécise ?**

**Aline LARCHEVEQUE**

*Promotion 4  
2009/2012*

**Directeur de mémoire  
Mathieu LEBORGNE**

SESSION DECEMBRE 2012

*« Les opinions exprimées dans ce mémoire sont celles de l'auteur et ne sauraient en aucun cas engager le Collège Coopératif Provence-Alpes-Méditerranée ou le directeur de mémoire »*

# SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE</b> .....	1
<b>INTRODUCTION</b> .....	3
<b>PREMIÈRE PARTIE : LES ÉLÉMENTS DE LA RECHERCHE</b> .....	5
1. INTRODUCTION .....	5
2. LES CONTOURS DE LA PARTICIPATION .....	5
3. CONTEXTE ET TERRAIN DE LA RECHERCHE .....	14
4. PROBLÉMATISATION ET HYPOTHÈSE .....	28
5. CONCLUSION .....	37
<b>DEUXIÈME PARTIE : MÉTHODOLOGIE ET RECUEIL DU MATÉRIAU</b> .....	39
1. INTRODUCTION .....	39
2. RETOUR SUR LE TERRAIN ET MÉTHODOLOGIE .....	40
3. PRÉSENTATION DU MATÉRIAU RECUEILLI .....	46
4. CONCLUSION .....	69
<b>TROISIÈME PARTIE : LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE</b> .....	70
1. INTRODUCTION .....	70
2. LES PARTICIPATIONS ET LES PROCESSUS OBSERVÉS .....	71
3. RÉFLEXIONS THÉORIQUES COMPLÉMENTAIRES .....	88
4. RETOUR SUR LA PRATIQUE ET LE CONTEXTE PROFESSIONNEL .....	96
5. CONCLUSION .....	105
<b>CONCLUSION</b> .....	107
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	
<b>TABLE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS</b> .....	
<b>TABLE DES ANNEXES</b> .....	

## PREAMBULE

Tous les regards se dirigeaient vers l'estrade de la grande salle du foyer des Epinettes<sup>1</sup> où nous étions assis écoutant les chefs de famille exprimer leurs doléances - à la table de l'estrade, la mission de médiation de Soundiata Nouvelle<sup>2</sup>, venue spécialement pour débloquer la situation, le Président du Comité des résidents<sup>3</sup> pris entre deux feux, moi-même directrice du foyer et objet des reproches exprimés à ce moment.

Quelques instants auparavant, l'équipe de médiation de Soundiata Nouvelle avait menacé le Comité des résidents de se dessaisir de la gestion de l'établissement, face à l'impossibilité du Président du comité à trouver un accord entre les parties. Dépossédé de son pouvoir, le Président n'avait plus la reconnaissance de ses pairs et les chefs de famille qui se refusaient à discuter avec la direction de l'association, nous laissaient en plein *statu quo* ; il nous fallait traiter directement avec les chefs de famille. Toute l'équipe de Soundiata Nouvelle était donc prête à quitter les lieux dans l'heure. La discussion devait s'engager, tous en étaient désormais conscients. La tension était perceptible, même le doyen du foyer s'était déplacé afin de pouvoir entendre les positions de chacun. Les dix-sept familles étaient là traduisant l'importance de l'enjeu auquel nous étions tous confrontés en ce jour. Nous écoutions, tour à tour, les chefs de famille prendre la parole et attendions que tous se soient exprimés pour répondre à notre tour. Le doyen trancherait en fin de discussion, nous le savions et nous conduirait vers l'issue de cette négociation.

Le foyer des Epinettes avait connu de nombreuses crises dans le milieu des années 1990 entre les résidents qui revendiquaient la réhabilitation du bâtiment et le gestionnaire de l'époque. En 1994, suite à une importante grève de loyers, le gestionnaire s'était retiré, laissant le foyer au bord de l'autogestion. A la reprise par Soundiata Nouvelle en 1994, le directeur de l'association s'était engagé pour inscrire les « Epinettes » dans un programme de rénovation dans le cadre du plan quinquennal de traitement des foyers de travailleurs migrants<sup>4</sup> laissant naître un nouvel espoir de voir le foyer faire enfin « peau neuve ».

---

<sup>1</sup> Le foyer des Epinettes : foyer de travailleurs migrants d'origine subsaharienne situé à Paris 17<sup>ème</sup>.

<sup>2</sup> Soundiata Nouvelle : association de loi 1901, gestionnaire de foyers de travailleurs migrants en région parisienne.

<sup>3</sup> La réglementation relative aux logements-foyers et la création des résidences sociales par décret du 23/12/1994, prévoit la création du Conseil de concertation – le président du comité est coopté par les autres résidents dans ce cas de figure, sinon son élection est prévue par la réglementation.

<sup>4</sup> <http://www.dguhc-logement.fr> : Circulaire n°98-65 du 18 Juin 1998 (Logement) Plan quinquennal de traitement des foyers de travailleurs migrants (FTM), dont le but est d'inscrire les FTM dans une transformation en résidence sociale avec ou sans travaux de réhabilitation.

A la veille du démarrage des travaux, après près de cinq années de tractations avec la Préfecture de Paris et le propriétaire, les entreprises s'étaient vu refuser l'accès du foyer par les résidents qui dénonçaient la diminution du nombre de places et la pression que nous exerçons pour le recouvrement des impayés de loyers, nous menaçant d'une grève de loyers et de stopper le projet de réhabilitation. Le D.A.L. (Droit Au Logement) s'était saisi de cette opportunité pour revendiquer des droits pour tous les sur-occupants du site. Nous étions dans l'impasse pris entre un propriétaire et une Préfecture qui engageaient des sommes importantes pour cette réhabilitation et des résidents qui faisaient désormais blocage à l'heure de sa réalisation après tant d'années d'attente et de discussions entre toutes les parties, comité des résidents y compris.

Les décisions que nous prenions en tant que gestionnaire avaient toujours supposé qu'elles soient discutées avec le Comité des résidents. Leur capacité à faciliter ou à bloquer un système était réelle et la négociation avait toujours été une évidence faisant des résidents des acteurs incontournables.

Quelques années plus tard, je me tenais dans la salle de réunion de la résidence sociale de l'ACPM.<sup>5</sup> attendant que les résidents se présentent en vue de participer au Conseil de concertation. L'objet de cette réunion était de nommer des représentants afin d'avoir un interlocuteur représentatif des personnes logées. Si au travers de ma première expérience, la constitution d'une force de discussion, voire de négociation et la prise en compte des attentes semblaient être une évidence pour tous, ici, les résidents venus à ma rencontre ne souhaiteraient pas s'engager dans cette organisation collective. Les individualités resteraient retranchées ou silencieuses concentrées sur la résolution de leurs difficultés personnelles empêchant la construction d'une représentation des résidents qui permette de penser l'habitat collectivement.

Je cherchais à bâtir ici, comme fondations d'un engagement collectif, le recueil de l'expression des résidents pour aller vers cette participation « naturelle » et organisée, à laquelle je m'étais confrontée auparavant. Cette expérience individuelle était-elle constitutive de la construction de l'intérêt général ? Mon intuition me laissait penser qu'à la pratique de la participation, il émergerait une réflexion collective permettant de co-construire des projets.

La présente recherche est ainsi née de cet écart entre une participation ayant force de négociation et le « silence » d'un public face aux projets qui les concernent.

---

<sup>5</sup> L'Association ACPM (Association de coopération pour la promotion professionnelle méditerranéenne est propriétaire et gestionnaire d'une résidence sociale dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement de Marseille. Elle accueille un public en difficulté en recherche temporaire de logements.

# INTRODUCTION

La participation a pris place depuis quelques décennies dans le discours politique, législatif et auprès des collectivités. Aujourd'hui, elle s'impose comme principe à tous les champs de l'action publique, politique et sociale. S'il semble aller de soi que chacun se l'approprie, elle continue à faire débat et laisse une grande place aux interprétations et aux adaptations.

En 2008, l'association ACPM (Association pour la coopération et la promotion professionnelle méditerranéenne) œuvrant dans le champ de l'insertion professionnelle, sociale et de l'insertion par le logement, réalise un travail pour redéfinir son plan stratégique. La participation des usagers s'y inscrit comme action spécifique avec pour intitulé : « *Organisation d'une participation active de nos publics à l'évaluation et l'évolution de l'offre globale de service* ». A cette occasion un groupe de travail est constitué fin 2009, afin de mener à bien cette action. Composé de plusieurs salariés auxquels j'ai pu être associée – en qualité de responsable de la filière logement et du fait de mon expérience antérieure autour de cette question – le groupe de travail a rapidement été confronté à des questions de sens, d'objectifs, de modalités de mise en œuvre, de pouvoir et de limites ainsi qu'à l'« absence » des usagers sur les quelques dispositifs participatifs existants ou ayant existé. En outre, le groupe s'est heurté à la question d'un modèle de participation qui puisse être généralisé dans le cadre d'une offre globale de service déclinée à partir de dispositifs très variés. Rattrapé par les difficultés économiques de l'institution, le groupe s'est essoufflé rapidement laissant de côté la participation des usagers et les nombreuses questions qu'elle avait pu soulever et notamment celle liée à la place et au rôle que l'association souhaitait concéder aux futurs participants ainsi que celle de l'« éducation » à la citoyenneté. C'est à partir du quadruple rapport précarité/citoyenneté/mobilisation/rôle que la présente recherche a vu le jour. En effet, la participation pouvait-elle répondre à toutes ces questions : (re)construire l'individu, lui permettre d'accéder à son autonomie tout en lui instillant l'attachement à la démocratie ? Une première exploration théorique dans le champ de la philosophie politique et des sciences politiques a permis de dégager une problématique de recherche qui s'est exprimée en ces termes : « *En quoi l'expérience de la participation pourrait-elle être ou non une rencontre entre la construction de l'individu dans sa subjectivité et l'action collective dans son approche politique et sociale ?* ». De là, a émergé l'hypothèse selon laquelle la participation, par l'action et l'expérience, serait le révélateur de la subjectivité des usagers et de la construction du « vivre ensemble ». C'est le résultat de ce travail que nous présentons ici.

Aussi, dans une première partie seront présentés les éléments de la recherche qui viseront dans un premier chapitre, à contextualiser les cadres réglementaires qui délimitent le champ professionnel pour aboutir à une première tentative de définition de la participation. Puis, dans un second chapitre, nous caractériserons le contexte professionnel et le terrain à partir duquel nous avons construit la présente recherche. Enfin dans un dernier chapitre, une première exploration théorique issue des interrogations émanant du terrain permettra d'arriver à la problématique de recherche et au postulat de départ, à partir duquel nous avons élaboré l'enquête.

Dans une seconde partie, nous développerons la méthodologie utilisée et présenterons le matériau recueilli. Le premier chapitre sera consacré au terrain à partir duquel nous avons éprouvé l'hypothèse de départ et la méthodologie utilisée ainsi que son déroulement effectif. Le second chapitre visera les contenus de la démarche d'enquête qui seront détaillés à partir d'une première grille d'analyse.

Enfin, dans la dernière partie de ce travail, un premier chapitre visera à présenter une analyse approfondie et raisonnée du matériau dont l'objet sera de valider l'hypothèse énoncée. Puis, dans un second chapitre nous procéderons à un retour sur le champ théorique afin de compléter l'analyse et de nuancer notre postulat de départ. Enfin, dans un dernier chapitre, nous retournerons à la pratique afin de voir en quoi, les apports de la présente recherche peuvent avoir un impact dans la mise en œuvre de la participation dans les institutions œuvrant dans le champ de l'insertion.



# **PREMIERE PARTIE : LES ELEMENTS DE LA RECHERCHE**

## **1. INTRODUCTION**

L'objet de cette première partie est de présenter le contexte dans lequel s'inscrit la présente recherche ainsi que la problématique qui y est liée. Elle s'organise à partir des premières interrogations que le « fait participatif » a pu provoquer dans le contexte d'une pratique professionnelle – la mienne - pour aller vers une problématisation de la participation du public dans le champ de l'insertion. Elle se construit à partir de l'émergence de faits significatifs et par une réflexion autour de concepts théoriques qui posent la participation comme « fait » à la fois démocratique, politique et sociétal.

Pour cela, il s'agira en tout premier lieu de tenter de circonscrire le(s) cadre(s) législatif(s) qui délimite(nt) le terrain étudié, ainsi que les éléments sémantiques qui permettraient d'en extraire une première définition. En second lieu, il s'agira de présenter le terrain à partir duquel ont été repérés les faits significatifs qui suscitent interrogations et dont découlera une réflexion autour de concepts théoriques qui seront présentés dans un troisième et dernier chapitre. C'est de cette réflexion théorique mêlée aux interrogations émanant du terrain qu'émergera la problématique de la présente recherche ainsi que les hypothèses de résolutions.

Aussi et comme énoncé ici, après une brève description du contexte dans lequel s'inscrit cette recherche, l'objet de ce premier chapitre sera de présenter les cadres législatifs de la participation qui circonscrivent la pratique identifiée et tenter d'apporter une définition de la participation.

## **2. LES CONTOURS DE LA PARTICIPATION**

En 2009, l'ACPM (Association pour la formation et la Coopération Professionnelle Méditerranéenne) met en place un groupe de travail dont l'objet est : « *Organiser la participation active de nos publics à l'évaluation et à l'évolution de l'offre globale de*

*services*<sup>6</sup> ». Ce projet a permis de soulever de nombreuses questions autour de la participation et notamment de savoir si la participation du public relevait d'une simple enquête de satisfaction que l'on pourrait mener auprès d'un public « consommateur » de dispositifs d'insertion ou si elle devait aller au-delà, vers cette dimension « *active* » stipulée par l'objectif même de la mission confiée au groupe de travail.

Les disparités de compréhension, que seul l'énoncé de la commande pouvait évoquer aux différents acteurs auxquels j'étais associée, ont conduit le débat autour des limites et des pouvoirs que cette la participation pouvait générer en termes d'évaluation de l'offre de service et de son évolution.

Si la nécessité de la participation ne semblait pas faire débat au premier abord, sa définition, son organisation, ses modalités de mise en œuvre, ses limites et ses pouvoirs ont suscité le débat notamment autour des attendus réglementaires, de la capacité d'engagement du public et des possibilités de mise en œuvre pour l'institution et pour les salariés, dans un contexte d'une offre diversifiée.

En effet, l'ACPM propose de nombreuses actions qui se déclinent autour de la formation professionnelle, de l'insertion professionnelle, de l'action sociale et du logement. Ces quatre dimensions de l'offre existante, certes complémentaires dans une approche d'offre globale de services, semblaient ne pas se rejoindre lorsqu'il s'agissait de mettre en œuvre une participation du public. Autant de questions et d'arguments avancés qu'il pouvait exister dans la nature même de la participation pensée autour des différentes prestations proposées et des convictions des acteurs en présence.

S'agissait-il, effectivement, de recueillir un avis sur la qualité de l'offre qui se serait exprimé autour d'une échelle de graduation quantitative, de recueillir les propositions d'améliorations de façon qualitative, d'engager une discussion avec le public sur des axes d'améliorations ou de construire des collaborations qui permettent de faire évoluer les services, voire même de les associer à l'organisation démocratique associative représentée par l'assemblée générale des adhérents ?

C'est pourquoi compte-tenu de la diversité des prestations proposées par l'association et compte-tenu d'une volonté à inscrire la participation dans une dimension d'offre globale de service, il fallait semble-t-il en préalable, faire un travail de définition et d'explicitation des

---

<sup>6</sup> Cf. Annexe I

champs de questionnement à partir desquels, pour le moins, ce groupe de travail avait été amené à s'exprimer.

## **2.1. PARTICIPATION A TOUS LES ETAGES**

Il n'est plus de question de société qui ne fasse écho à la participation. A tous les niveaux, elle envahit le discours. Qu'il s'agisse des politiques publiques, de l'urbanisme, de l'action sociale ou de l'insertion en général, il semblerait que la participation devienne un « incontournable » ; une « bonne façon », voire désormais « la seule façon » de faire<sup>7</sup>. Si ce concept semble galvaudé, il n'en reste pas moins que la participation semble devenir un enjeu important pour tous. Comme si, au travers de ce concept, venaient se jouer des enjeux sociétaux bien plus importants que les bonnes intentions qu'elle peut laisser transparaître autour de l'exercice d'une empathie « augmentée » pour nos publics.

Mais avant de tenter d'en approfondir le sens, il semble important de faire un détour par les différents champs dans lesquels elle s'exprime et ceci afin de montrer à quel point la participation est plus qu'un concept galvaudé. En effet, son ancrage dans tous les discours montre aussi qu'elle représente une transformation importante de l'intervention sociale et au-delà, de la manière de penser la place et le rôle des individus dans la société et ce, tant d'un point de vue juridique, qu'économique ou politique.

Aussi, nous aborderons ici, quatre domaines pour lesquels la question de la participation est déjà s'inscrite dans un cadre législatif émanant de politiques publiques. Ces domaines délimitent les quatre champs d'actions de l'ACPM préalablement énoncés. Tout d'abord, nous aborderons la loi 2002-2 rénovant le social et le médico-social impactant sur l'action sociale et le logement, puis nous traiterons de la formation professionnelle et de l'insertion et enfin de l'urbanisme qui impacte aussi sur les actions autour du logement. Nous essayerons à la suite de cette présentation d'en extraire une définition commune ou pour le moins, les questions qu'elle suscite dans une approche globale.

### **2.1.1. LA LOI 2002-2 RENOVANT LE SOCIAL ET LE MEDICO-SOCIAL**

Dans un premier temps, nous restreindrons le propos au secteur du social et médico-social. La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a posé des principes fondamentaux quant aux droits des usagers. Si cette loi contribue à

---

<sup>7</sup> Loïc Blondiaux et Yves Sintomer (2002) parlent même « d'impératif délibératif ».

définir un sens commun pour l'ensemble des acteurs du champ, elle n'est toutefois pas une nouveauté. Elle réaffirme des principes énoncés dans des textes constitutifs de droits garantis aux individus comme la Déclaration Universelle des droits de l'Homme de 1948 ou le préambule de la Constitution française de la Vème République. Plus récemment, la Charte des droits fondamentaux, adoptée le 7 décembre 2000 par l'Union Européenne et la Charte des droits des usagers de mars 2000, sont intégralement reprises dans l'article 7 de la loi de 2002-2. S'il ne s'agit pas d'une avancée majeure législative au sens où l'utilisateur y est reconnu comme simple citoyen utilisateur d'un service au titre d'un droit d'usage, elle impose cependant, à l'ensemble de la profession, un principe d'intervention auprès des usagers et confirme la prise en compte du droit subjectif des personnes accueillies. En réaffirmant aujourd'hui que l'utilisateur est sujet de droit, on lui confirme une autonomie d'écoute et de parole. *« Au sens juridique du terme, le sujet de droit est autonome, c'est-à-dire qu'il dispose de la faculté de répondre, qu'il est responsable et capable d'assurer son rôle social en tant que titulaire de droits et d'obligations<sup>8</sup> »*. La loi 2002-2 complète cette définition en reconnaissant l'utilisateur dans sa qualité de citoyen en difficulté qui doit être aidé sans que son autonomie n'en soit altérée. L'utilisateur n'est donc plus l'objet d'un service mais sujet exerçant son droit d'usage. La notion d'utilisateur renvoie alors à la notion de citoyen et de fait, à son implication dans les affaires de la cité. Par voie de conséquence, il s'agit bien de questionner la place et le rôle que les usagers-citoyens tiennent dans les institutions et particulièrement au travers de la (leur) participation.

### **2.1.2. LA FORMATION PROFESSIONNELLE**

Pour le secteur de la formation, la fonction de délégué a trouvé sa place au travers du code du travail (articles R 922-8 à R 922-11 du Livre IX) pour les formations supérieures à 200h. Le législateur donne ainsi une obligation légale aux organismes de formation d'être les porteurs d'une éducation à la citoyenneté au travers du rôle représentatif de la fonction de délégué des stagiaires à l'instar de ce qui peut être proposé par l'Education nationale. Les régions et notamment la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) va au-delà, en exigeant que les promoteurs de formation qui répondent aux marchés publics situent le « jeune » au cœur de l'action et permettent à chaque stagiaire de s'exprimer et de

---

<sup>8</sup> L'utilisateur au centre du travail social – de l'énoncé des droits de la personne à l'exercice de la citoyenneté. Conditions de l'émergence de pratiques professionnelles novatrices, Rapport du CSTS, Edition ENSP – Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité, 2007.

bénéficiaire d'une éducation citoyenne. Ainsi, « *Le choix fait par la Région vise à : s'appuyer sur les délégués de stagiaires prévus par la loi ; permettre une expression effective des usagers de la formation professionnelle en Région PACA*<sup>9</sup> ». Cette volonté portée par les collectivités auprès des organismes de formation donne une dimension plus large à la représentativité prévue par l'élection des délégués en introduisant la dimension participative et l'éducation citoyenne de tous les stagiaires usagers de la formation. Là encore, il s'agit d'instaurer une règle qui affirme un droit d'usage et qui permette l'implication de chacun et ce au-delà de la fonction représentative des délégués.

L'expérience menée en 2004 par les associations Moderniser Sans Exclure et le Collège Coopératif Provence Alpes Côtes d'Azur, sur cette question, les a conduits à rédiger, en 2005, un guide pour le développement des pratiques participatives et de représentation à l'usage des équipes pédagogiques. Dès le préambule, ces associations se positionnent en insistant sur le fait que participation et représentation vont de pair dans la construction de la citoyenneté. Le guide propose, par ailleurs, de clarifier le concept de participation et de représentation afin d'en préciser la nature et d'en comprendre les enjeux. Enfin, il invite à donner un cadre institutionnel à ces deux démarches, cadre qui dresse les droits et les devoirs pour chacun (modèle participatif) et pour les délégués (modèle représentatif). En cela, il s'agit d'élargir la règle aux usagers de la formation professionnelle et ce, dans le but affiché d'éducation à la citoyenneté. La nouveauté réside ici dans le fait que la notion de citoyen est élargie à la fonction d'utilisateur et qui plus est dans un milieu qui se veut à la frontière de l'insertion par l'emploi, et qui fait finalement « fleureter » la notion de citoyen à celle de travailleurs.

### **2.1.3. L'URBANISME**

C'est sans doute l'un des champs dans lequel la participation a fait l'objet des plus virulentes critiques. Dès la mise en place de la Politique de la Ville dans les années 1980, la « participation » des habitants a été sollicitée dans le cadre de différents projets et notamment sur des questions d'urbanisation. « Associés » aux discussions dans les textes, la participation des habitants s'est vue fortement taxée d'alibi à la réalisation de projets déjà « ficelés ».

---

<sup>9</sup> Programme régional de formation – Région PACA.

Ce regard porté sur la participation n'est pas propre à la France puisque dès 1969, aux Etats Unis, Sherry Arnstein<sup>10</sup>, élabore une échelle de la participation qui gradue l'implication des individus et des groupes en fonction du pouvoir qui leur est concédé pour agir sur la décision. Au travers de cet écrit, qui fait encore référence, c'est bien la question de la place et du rôle de chacun, associé au pouvoir concédé pour agir, dont il s'agit. Si, l'information, la consultation, la concertation et la « co-décision » en sont différentes modalités, elles ne distribuent pas la même « compétence » décisionnelle.

Fort de ces nombreuses critiques, la participation des habitants a gagné du terrain depuis les années 1980 et ce qui ne semblait n'être qu'un prétexte tend à muter vers une prise en compte de nouveaux acteurs dans la réflexion. Ainsi par exemple, la Commission nationale de débat public (CNDP) – autorité administrative indépendante depuis la loi 2002-276 du 27 février 2002 – veille « *au respect de la participation du public au processus d'élaboration des projets d'aménagement ou d'équipement d'intérêt national, dès lors qu'ils présentent de forts enjeux socio-économiques ou ont des impacts significatifs sur l'environnement ou l'aménagement du territoire*<sup>11</sup> ». Parallèlement, l'ANRU<sup>12</sup> (Agence nationale de rénovation urbaine) considère ainsi que la concertation fait partie des éléments fondamentaux du Programme national de rénovation urbaine (PNRU) et précise que : « *La concertation est l'association des citoyens à l'élaboration et au suivi d'un projet ou d'une politique qui reste décidé, au final, par les élus. [Et que] Il ne faut pas confondre la concertation avec l'information, la médiation ou la consultation*<sup>13</sup> ». Il est donc concédé à la participation une place de plus en plus importante dans l'élaboration et la conduite des projets liés à l'habitat. Même si les habitants ne sont pas associés à la décision, on leur accorde un droit d'expression et de parole de plus en plus significatif.

---

<sup>10</sup> Arnstein Sherry, consultante américaine, est en charge de la planification fédérale pour la fin de la ségrégation dans les hôpitaux lorsqu'elle écrit en 1969 : « *Une échelle de la participation citoyenne* ».

<sup>11</sup> CNDP rôle et mission ; [http://www.debatpublic.fr/cndp/role\\_missions.html](http://www.debatpublic.fr/cndp/role_missions.html).

<sup>12</sup> L'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) est un établissement public industriel et commercial créé par l'article 10 de la loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine du 1<sup>er</sup> août 2003, afin d'assurer la mise en œuvre et le financement du programme national de rénovation urbaine (PNRU).

<sup>13</sup> Les principes de l'ANRU : il s'agit ici des 1ères lignes sur les principes retenues par l'ANRU ; <http://www.anru.fr/-Concertation-.html>.

#### 2.1.4. L'INSERTION

La participation a aussi su trouver sa place dans le champ de l'insertion. Depuis une dizaine d'années dans le champ de l'insertion professionnelle et aujourd'hui dans de nombreux dispositifs, la participation des usagers est prise en compte par les promoteurs voire par les dispositifs eux-mêmes. Par exemple, dans le cadre de la mise en place du comité d'évaluation du RSA, la présence des bénéficiaires est prévue dans la composition du comité par le décret du 11 septembre 2009 relatif à la composition du comité d'évaluation de l'impact du revenu de solidarité active. Ils participent à la constitution de l'évaluation au titre de représentants des usagers. Des instances de réflexion ont aussi trouvé un écho au niveau européen au travers d'une MOC (Méthode Ouverte de Coordination) intitulée « Pour une Europe sociale<sup>14</sup> » dont le thème de l'insertion a largement été abordé, en particulier celui portant sur l'évaluation du dispositif RSA. Sans entrer dans un débat qui invaliderait la participation, il faut reconnaître qu'au-delà des intentions, un espace est ouvert dans lequel l'utilisateur peut trouver une place, une voix. Dans le champ de l'insertion par le logement, la participation des résidents avait déjà été prévue par la loi Besson du 31/05/1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement. Ainsi, lors de la modification de la réglementation relative aux logements-foyers et à la création des résidences sociales par décret du 23/12/1994, la création du Conseil de concertation était déjà l'un des outils de la résidence sociale et conférait à ce conseil un pouvoir de négociation, notamment sur le règlement intérieur, sur les travaux et sur l'organisation ou projet visant de tous les espaces communs. Lors de la transformation des Foyers de travailleurs migrants (FTM) en résidence sociale, le Conseil de concertation et la participation des résidents ont joué un rôle considérable dans l'élaboration des projets sociaux<sup>15</sup> et notamment lorsque le foyer était occupé par des populations originaires d'Afrique de l'ouest<sup>16</sup>.

Pour les Foyers de jeunes travailleurs (FJT) la réglementation est devenue double en 2006. En 2002, les FJT sont soumis à la réglementation CNAF<sup>17</sup> et sont tenus de mettre en application la loi 2002-2. Par la suite, par la circulaire n°2006-45 du 4/07/2006, les FJT

---

<sup>14</sup> Cahier de propositions : Pour une Europe sociale, apprenons la MOC – Le PNAI 2008/2010 revisité par le projet.

<sup>15</sup> Le projet social est une annexe obligatoire pour la signature de la convention pour l'ouverture des droits aux allocations personnalisées au logement qui peuvent couvrir jusqu'au 90% de la redevance.

<sup>16</sup> Le mouvement des « sonaco » (milieu des années 1970) revendiquera des droits pour les « occupants » immigrés, notamment le droit de représentation. Par la suite, les travailleurs africains s'en saisiront pour faire front contre les bailleurs (Fievet Michel, 2003 « *Le livre blanc des travailleurs immigrés des foyers* » l'Harmattan).

<sup>17</sup> Caisse nationale d'allocations familiales.

doivent être transformés en résidences sociales et tombent sous le coup de cette double réglementation. Pour autant, la place des résidents, leur écoute et leur participation n'ont pas posé de grandes difficultés dans la mesure où cette double réglementation allait dans le même sens. Le projet pédagogique du FJT a pu même apporter une dimension plus conséquente à l'éducation à la citoyenneté, déjà prévue par les prérequis des agréments CNAF.

Finalement, jeunes travailleurs, travailleurs migrants ou public *ex-nihilo* sont venus élargir, là encore, la notion de citoyen, trop restrictive, à celle d'utilisateur d'un service.

## 2.2. POUR UNE DEFINITION DE LA PARTICIPATION

La participation s'est donc ancrée dans une part du discours politique, dans la loi et auprès des collectivités. Elle se pose en principe à tous les champs de l'action publique, politique et sociale. Et, il semble aller de soi que chacun se l'approprie et notamment les professionnels dans leur domaine d'intervention, pour autant, elle laisse une grande place aux interprétations et l'ensemble des observateurs (chercheurs, professionnels...) semble s'accorder sur son caractère polysémique.

Sans entrer ici dans les débats qui parfois font rage pour savoir si la participation est réelle ou non et dans quelles conditions, il faut reconnaître qu'en posant la participation comme principe d'action, elle propose de réfléchir à ce qui lui donne sens.

Dans une approche étymologique, Francis Delabre, nous précise, dans son mémoire DSTS, que la « *participation renvoie à chasser à la fois par des verbes et par des noms. Par les verbes c'est prendre (capere, captus) chercher à prendre [...] Par les noms c'est prisonnier (captivus) qui peut contenir (capx) habile à recevoir un héritage d'où capacitas, pour finir par particeps qui prend sa part*<sup>18</sup> ». Il s'agirait donc pour le citoyen d'avoir une action volontaire qui va vers la préhension de toutes choses.

Selon l'étymologie encore, la participation renvoie aussi à « *participio* » - « *je prends part à une action collective* » - mais elle peut recouvrir « *la connaissance qu'on nous a donnée* »

---

<sup>18</sup> Delabre Francis, 2004 – « *Adaptation de l'offre d'accompagnement aux besoins des usagers en foyer pour handicapés adultes* » – Revue du CEDIAS Musée social – Vie Sociale n°1/2004 – Le travail social à l'épreuve de la participation – Mémoire DSTS 2002 – avril 2004, p.50.



*d'une affaire*<sup>19</sup>» ou encore « *la communication qu'on donne d'un événement*<sup>20</sup>». D'un point de vue sémantique, il ne semble donc pas étonnant que le concept de participation soit si nuancé aujourd'hui dans l'interprétation que chacun en fait.

Si l'on s'exerçait à ce niveau, à une définition qui concorde à l'ensemble des acteurs, on pourrait être tenté de dire que la participation repose sur une capacité de chacun à pouvoir se faire entendre, faisant écho à une forme d'autonomie juridique, par laquelle on serait reconnu dans un collectif d'égaux et qui nous donnerait accès soit à la décision, soit à l'action collective.

Toutefois, le fait de redimensionner la question de la citoyenneté à l'usager, au travailleur, à l'habitant, au riverain, au travers de sa participation, n'est pas anodin. En effet, il semblerait que la notion d'usager puisse être finalement moins restrictive, dans le sens où quiconque ne peut pas être citoyen au sens de la Constitution, alors que tout un chacun serait susceptible de participer, à partir du moment où il est légitime pour s'exprimer. La participation des usagers poserait finalement la question d'un « faire société » et d'un « vivre ensemble » et reposerait sans doute celle de la citoyenneté dans un contexte sociétal<sup>21</sup>, alors qu'elle reste souvent cantonnée à sa dimension constitutionnelle.

En s'écartant très légèrement de cette approche étymologique, la participation pourrait s'approcher de la conception du citoyen selon Hannah Arendt<sup>22</sup> dans son analyse de la Cité athénienne. Pour elle, la parole et l'action révèlent l'individualité de l'homme comme « agent » dans l'espace public. Cet espace, fait de l'activité politique des citoyens, institue les rapports entre les êtres humains. Pour elle, c'est notre capacité à nous distinguer dans un collectif d'égaux, dont l'objet est de définir le « vivre ensemble », qui engendre la puissance et l'existence de la démocratie. Il s'agirait donc bien d'une question qui se poserait autour de la tension qui peut exister entre l'usager et le citoyen et, de son rapport à la démocratie et à la société.

---

<sup>19</sup> Dictionnaire de l'Académie française, 4<sup>ème</sup> édition (1792) ; <http://portail.atilf.fr>.

<sup>20</sup> Dictionnaire de l'Académie française, 1<sup>ère</sup> édition (1694) ; <http://portail.atilf.fr>.

<sup>21</sup> Fourniau Jean-Michel, 2007, « *L'expérience démocratique des citoyens en tant que riverains dans les conflits d'aménagement* » In *Revue européenne des sciences sociales n°XLV-136*.

<sup>22</sup> Arendt Hannah (1906-1975), philosophe allemande d'origine juive écrit en 1958 un ouvrage intitulé « *Condition de l'homme moderne* » dans lequel elle étudie des différentes activités humaines et notamment celle de l'action politique dont il est question ici (chapitre V : L'action – pp. 231-315). Edition Pocket, collection Agora, réédition juin 2009, 406 p.

Pour conclure ici, il y aurait, au regard des approches réglementaires de la participation dans les différents champs que constituent les actions propres à l'activité de l'ACPM, la possibilité de trouver un tronc commun en termes de définition et de modalités d'action. Par ailleurs, la participation des usagers semblerait être acceptée dans son utilité sociale et notamment au travers des nombreuses instances participatives mises en place par les politiques publiques. Aussi, face au désengagement actuel des citoyens pour les questions politiques et sociétales, la participation apparaîtrait comme une réponse possible à une (re)mobilisation des usagers (citoyens) dont les acteurs de l'intervention sociale pourraient en être les promoteurs. Toutefois et malgré l'existence de nombreux dispositifs ayant pour objectif d'inviter le citoyen/usager/riverain à la table de discussion, on se rend souvent compte qu'il ne s'engage pas ou très peu, laissant là d'autres questions en suspens et notamment, celles liées au pouvoir d'agir, à la légitimité ou encore à la compétence décisionnelle accordées aux usagers.

### **3. CONTEXTE ET TERRAIN DE LA RECHERCHE**

Salariée de l'ACPM depuis 2005, j'ai occupé le poste de responsable des foyers (FJT et résidence sociale) et de l'immobilier, dont l'intitulé a changé en 2009 pour devenir coordonnatrice de la filière insertion par logement. Ce nouvel intitulé de poste fait suite à l'arrivée d'une nouvelle direction en 2008 et émane d'une volonté partagée<sup>23</sup> d'harmoniser les fonctions dans une organisation globale (organigramme).

Au cours de ces années, j'étais en charge d'un établissement de cent trente lits, réduits à une centaine en 2008, du fait de la vente (pour motif économique) d'une partie du terrain dont l'association était propriétaire. En charge du projet d'établissement, de la gestion locative, technique et sociale et du management d'une équipe d'une quinzaine de personnes (secrétaires d'accueil, travailleurs sociaux et agents technique) j'ai été amenée à animer le Conseil de concertation comme le prévoit la réglementation<sup>24</sup> des résidences sociales.

Provenant auparavant d'une association gérant des FTM en région parisienne, l'une de mes premières préoccupations fût de rencontrer les résidents pour les inviter à donner leur avis et recueillir leur approbation<sup>25</sup> dans un cadre participatif autour des questions relevant du

---

<sup>23</sup> Le Cabinet Rouge & Blanc réalise en 2007-2008 une étude auprès des salariés en vue de construire un plan stratégique conforme aux valeurs fondatrices et porté par l'ensemble des salariés.

<sup>24</sup> Loi « Besson » du 31/05/1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement.

<sup>25</sup> Cf. *supra* pp.1-2

fonctionnement de l'établissement, de la vie sociale et de bien d'autres sujets concernant la vie des personnes accueillies dans l'institution. Or, si la participation des résidents semblait une évidence pour moi jusqu'alors, ici, la mobilisation des usagers était presque inexistante. Le contraste entre ces deux expériences est à l'origine de mes premiers questionnements comme je l'annonçais en préambule.

En outre, en tant que coordonnatrice de la filière insertion par le logement et forte de cette expérience, la direction me sollicite fin 2009 pour intégrer un groupe de réflexion dont l'objectif est de mettre en œuvre la participation des usagers au niveau de l'institution. C'est à partir de ce terrain que va se construire ma question de recherche.

### **3.1. PRESENTATION DU TERRAIN**

#### **3.1.1. HISTOIRE DE L'INSTITUTION ET DE SES VALEURS**

L'association ACPM naît dans les années 1950, dans un contexte de reconstruction urbaine de la France d'après-guerre. La France fait alors appel aux populations des départements d'outre-mer pour répondre au besoin de main d'œuvre. Des migrants, principalement issus des départements d'Afrique du Nord, arrivent alors massivement sur le territoire avec l'espoir de trouver du travail dans le bâtiment. Mais arrivés au port de Marseille, ces hommes se confrontent à des difficultés importantes d'intégration : précarité, logement, administration, formation. Beaucoup s'entassent dans des bidonvilles dans la périphérie de Marseille dans des conditions de grande détresse<sup>26</sup>.

En 1950, le secrétariat social de Marseille commande une étude sur la situation des « peuples d'outre-mer » de Marseille. Devant les conditions de vie de ces hommes et de ces familles, le cabinet chargé de l'étude crée l'ATOM (Aide aux travailleurs d'outre-mer). Ils distribuent aides, conseils et accompagnement aux primo-arrivants. Mais l'antenne du port de suffisant plus, l'ATOM se développe rapidement, grâce à leur réseau, composé des milieux catholiques engagés (dont la Jeunesse ouvrière chrétienne), de la Jeunesse militante universitaire, d'anciens membres de la résistance et d'appuis politiques et financiers. En 1951, le CANA est créé (Centre d'accueil des nord-africains) qui accueille, héberge et forme de jeunes gens. Cette préformation a pour objectif

---

<sup>26</sup> Blanc-Chaleard Marie-Claude, « *Les immigrés et le logement en France depuis le XIXe siècle - Une histoire paradoxale* », CHS XXe siècle, Université de Paris 1, <http://histoire-sociale.univ-paris1.fr/Collo/Marieclaude.pdf>.

d'alphabétiser, d'apprendre les techniques de base des métiers manuels et de dispenser une formation en vue d'une adaptation à la vie en France. En 1958, le centre de préformation devient l'ACPM (Association du centre de préformation de Marseille) implanté aujourd'hui encore dans le quartier de la Croix Rouge dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement de Marseille, dont l'acronyme a évolué pour devenir finalement l'Association pour la formation et la Coopération Professionnelle Méditerranéenne (ACPM).

De 1958 à aujourd'hui, l'ACPM n'a cessé de répondre aux évolutions des besoins du public, et aux transformations politiques et économiques. Des primo-arrivants des premières années à la question des jeunes issus des quartiers<sup>27</sup>, l'ACPM est restée à proximité de son public pour répondre aux difficultés qu'il rencontrait. « *On a toujours travaillé avec les publics les plus à la traîne, en rupture, même si les ruptures ont changé*<sup>28</sup> » (B.G. salarié de l'ACPM). Ainsi, la formation qualifiante et pré-qualifiante, les remises à niveaux, tout comme l'accompagnement et le conseil à l'emploi ou encore l'action sociale et l'insertion par le logement constituent encore son cœur de métier. « *La vocation de l'ACPM : œuvrer au développement individuel par la formation et le social, pour un public à fortes difficultés*<sup>29</sup> » (E.J. salarié de l'ACPM).

Dès sa création, l'association est fortement marquée par des valeurs proches des mouvements d'Education populaire. Au-delà de l'aide apportée aux migrants, l'ATOM va développer, autour d'un projet militant, tout un dispositif éducatif au service de l'intégration des personnes. « *La personne comptait beaucoup ; la personne au centre, au cœur de notre action*<sup>30</sup> » (témoignage de M.C. ancien salarié de l'ACPM). N'est-ce pas là, l'une des attentes de la loi 2002-2 ? Aujourd'hui et d'après les témoignages recueillis, à l'occasion de l'anniversaire des cinquante ans de l'ACPM, les valeurs fondatrices, de ceux qui ont contribué à sa création et qui marquent encore les esprits, sont :

- la détermination et l'endurance,
- l'attention à l'autre, discrète et respectueuse des différences,
- l'anticipation et l'adaptabilité permanente vers l'autonomie,

---

<sup>27</sup> Dès 1969 la nationalité n'est plus un critère en soi ; les besoins d'intervention s'élargissent au bénéfice des groupes sociaux posant des problèmes d'adaptation analogues à ceux des travailleurs étrangers. En 1978 l'ACPM ouvre le CPA (Centre de Préformation Adolescents, dont l'objectif est de prendre en compte les besoins en formation des jeunes et notamment ceux de la 2<sup>ème</sup> génération).

<sup>28</sup> Témoignage de B.G., salarié de l'ACPM, Crochemore Yves, 2008 « *ACPM – Voyages au cœur de l'ACPM 50 années* », La Hulotte.

<sup>29</sup> Témoignage de J.E., salarié de l'ACPM, Crochemore Yves, 2008, *ibid.*

<sup>30</sup> Témoignage de M.C., ancien salarié de l'ACPM, Crochemore Yves, 2008, *ibid.*

- l'innovation et la qualité pédagogique,
- l'abnégation dans un engagement professionnel militant.

Si ces valeurs sont encore d'actualité, c'est notamment parce qu'elles sont toujours portées par les salariés comme une volonté forte de contribuer à l'émancipation des personnes. Il ne serait donc pas étonnant que l'ACPM puisse trouver au travers de la participation des usagers, la concrétisation d'un travail réalisé depuis cinquante ans par les salariés. L'ACPM, comme porteuse d'un militantisme « pro-participation » ne serait pas une surprise au regard de ce qui est énoncé ici.

### **3.1.2. ORGANISATION DE L'INSTITUTION**

Aujourd'hui, l'association déploie ses activités sur huit territoires, deux régions et trois départements. Situé dans le Sud-Est de la France, on retrouve l'ACPM principalement en région P.A.C.A sur les départements des Bouches du Rhône, du Var et en Languedoc Roussillon dans le département du Gard. Mais le cœur de son activité, là où raisonne encore fortement le nom de l'ACPM, reste encore la ville de Marseille, qui regroupe près de la moitié des salariés.

Jusqu'au changement de direction générale, en 2008, l'ACPM s'organisait autour de pôle d'activité :

- le pôle formation,
- le conseil à l'emploi,
- l'action sociale,
- l'hébergement.

Cette organisation, fortement sectorisée, s'est vue modifiée à l'occasion de l'étude faite auprès des salariés par le Cabinet Rouge & Blanc<sup>31</sup> et par la volonté forte de l'association de proposer aux différents publics une offre globale de service conformément aux résonances des valeurs fondatrices de l'ACPM.

En outre, la nécessité de porter son action auprès des politiques publiques territorialisées<sup>32</sup>, a conduit l'ACPM à rechercher une organisation qui puisse répondre à cette double nécessité :

---

<sup>31</sup> Le Cabinet Rouge & Blanc réalise en 2007-2008 une étude auprès des salariés en vue de construire un plan stratégique conforme aux valeurs fondatrices et porté par l'ensemble des salariés.

<sup>32</sup> Services de l'Etat déconcentrés et décentralisation des politiques publiques sur les collectivités territoriales.

- proposer une offre globale de service,
- être plus lisible pour les partenaires des politiques publiques.

C'est pourquoi, à partir de la fin de l'année 2009, l'ACPM redistribue son organisation, non plus autour de pôles d'activités mais autour de territoires. Elle recherche ainsi la coordination de l'ensemble de ses activités dans le but de répondre, sur un territoire, à l'ensemble des questions posées par le public, en cohérence avec la mise en place d'une « *organisation structurante et résolument participative* ». La conséquence immédiate et annoncée de cette organisation était de favoriser la participation des salariés pour une mise en œuvre de « *sa stratégie d'évolution à même de rassembler et mobiliser ses ressources internes* ».

De façon concrète, l'ACPM, association de loi 1901 est dirigée par un Conseil d'administration. Une direction générale anime l'ensemble des équipes qui s'organise désormais autour de huit territoires dirigés par trois directeurs. Chaque territoire regroupe des cadres intermédiaires dont les fonctions ont été redéfinies autour d'une mission de coordination de filière. Ces coordonnateurs de filière se réunissent une fois par mois dans le but d'ancrer l'échange, la transmission d'informations et une coordination globale des actions sur un territoire. Il s'agit ainsi de favoriser l'innovation et une première réponse en interne à l'offre globale de service.

Si sur le territoire de Marseille, l'ACPM est en capacité d'organiser de façon concrète une réponse globale de service autour de la formation, du conseil à l'emploi, de l'action sociale et du logement, sur les autres territoires, le cœur de métier reste la formation. La réponse globale s'organise alors par la construction d'un réseau de partenaires externes. Des projets plus divers peuvent être en cours de construction mais rappelons que près de la moitié des équivalents temps plein (quatre-vingt sur cent soixante) ont encore aujourd'hui comme lieu d'affectation la ville de Marseille et rappelons aussi que la plus grosse part du chiffre d'affaire est réalisé par les dispositifs de formation.

Si l'offre globale de service ne trouve pas encore en interne toutes les réponses, elle est toutefois la volonté de l'ensemble des salariés et s'exprime notamment dans l'attention portée à l'autre.

### 3.1.3. LES ACTIVITES ET LES DISPOSITIFS

Les activités de l'ACPM sont diverses et variées. Elles couvrent des champs d'application différents et s'élaborent à partir des politiques publiques du territoire sur lesquelles l'association se positionne. Qu'il s'agisse de la formation professionnelle, du conseil à l'emploi, de l'action sociale ou du logement, ses différentes filières comptent plusieurs dispositifs issus, soit des marchés publics, soit de conventions passées avec les partenaires institutionnels.

Ainsi en 2009, l'ACPM conduit<sup>33</sup> :

- plus de douze actions « professionnalisantes » et/ou qualifiantes de niveau V et V bis (bâtiment, restauration, service...) dans le cadre de la formation professionnelle,
- des actions autour du développement des capacités avec des dispositifs comme ETAPS, EOEP, APP, IRILL...,
- des actions autour du conseil à l'emploi : actions AGEFIPH, ACIADE, RSA, ACTIS, DAE, PLIE, ACCES santé...,
- des actions autour de prestations Pôle Emploi : CIBLE, BCA, Ateliers, OE, OP, MVE...,
- des actions autour du logement : ASELL, FJT, GLS, Ville toxicomanie...,
- et enfin, une action OFFI (formation Vivre en France, Information Civique) pour les primo-arrivants.

C'est dans un large éventail de propositions que l'ACPM apporte sur son territoire des réponses à un public en recherche d'une insertion professionnelle, économique ou sociale. Tous ces dispositifs imposent leurs méthodologies propres, leurs critères d'accessibilité, leur temporalité<sup>34</sup>, leurs indicateurs de résultats, leur cadre conventionnel ou contractuel. Tout ceci semble définir et sectoriser les actions conduites.

Cependant et d'une façon générale, toutes ces actions ont un point commun. Si nous pouvons toutes les regrouper sous le même grand chapeau de l'insertion, c'est qu'elles ciblent finalement un public identifié par l'objet même de l'association : « *Cette association a pour but de créer et de gérer des centres ou des pôles de formation et*

---

<sup>33</sup> Cf. Table de sigles et abréviations.

<sup>34</sup> Le temps de présence effective d'une personne sur un dispositif est très variable. D'une simple journée avec les prestations OFFI, la présence d'une personne peut s'étendre sur plusieurs années en résidence sociale.

*activités annexes visant à assurer une insertion sociale et/ou professionnelle et un hébergement d'un public, notamment d'origine étrangère, de bas niveau de qualification ou en difficulté, en situations de demandeurs d'emploi, ou à titre accessoire, salariés d'entreprises et de collectivités [...] <sup>35</sup>». Ce serait finalement le public qui ferait cohérence autour du projet associatif entre les différentes actions conduites.*

Enfin, si tous les dispositifs d'insertion et de professionnalisation mis en place à l'ACPM n'ont pas forcément imposé la participation dans leur réglementation, toutes les formations de plus de deux cents heures, les nouvelles réglementations liées au RSA et celles liées au logement nous pousse dans ce sens.

### **3.1.4. LE PUBLIC**

En 2009, l'ACPM a reçu dans ses locaux environ 17500 personnes (9500 hors OFFI) dont<sup>36</sup> :

- 2400 en formation professionnelle,
- 4300 sur des actions d'insertion professionnelle,
  - 1300 sur le développement des capacités,
  - 4000 sur le conseil à l'emploi,
- 8000 personnes dans le cadre des prestations OFFI,
- 2600 personnes sur les points accueil RSA,
- 200 personnes sur les dispositifs d'insertion par le logement.

Toutes actions confondues, il s'agit, pour majorité, d'un public précarisé. De bas niveau de qualification, ayant souvent des ressources proches ou en dessous des plafonds de pauvreté.

Sur les activités de formation professionnelle et sur le conseil à l'emploi, soixante-quinze pour cent des personnes accueillis sont demandeurs d'emploi. En recherche d'activités ou de formation, en errance après une longue période de déscolarisation ou d'inactivité, le public cumule des difficultés sociales qui vont au-delà de l'unique réponse professionnelle.

Le public RSA est aussi fortement représenté par les activités des Points accueil des quartiers nord de Marseille (13<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup> arrondissement) et par cinquante pour cent environ de l'occupation de la résidence sociale. Près de vingt pour cent des personnes accueillies dans le cadre du RSA ont signé un Contrat d'engagement réciproque sur un

---

<sup>35</sup> Article 2 des statuts de l'association : Objet.

<sup>36</sup> Tous les chiffres cités sont extraits du rapport d'activité de l'ACPM pour 2009.



objectif lié à la santé et quarante-cinq pour cent d'entre elles sont hébergées par la famille ou les amis. « *On a l'image de recevoir un public cassé avec des difficultés sociales importantes* <sup>37</sup> » (Témoignage E.E., salarié de l'ACPM).

En dehors des observations portées sur les catégories socioprofessionnelles, l'un des points commun de ce public est son absentéisme et notre difficulté à le mobiliser sur une action qu'elle soit courte ou longue et ce, quelle que soit l'action observée. Une fois le contrat signé, une fois la convention signée, une part importante des usagers se délite et l'accompagnement devient difficile. Quant à la participation, qu'il s'agisse des élections des délégués ou du Conseil de concertation, elle est souvent perçue comme une attente de notre part, une sollicitation supplémentaire, à laquelle les personnes doivent se soustraire, soit par désignation lors des élections, soit en faisant acte de présence dans un groupe de parole mais sans vouloir aller vers une forme de représentativité<sup>38</sup> et en évitant toute forme d'engagement.

En effet, les salariés de la formation professionnelle relatent le manque d'intérêt du public pour les élections des délégués. Lorsque, les formateurs invitent les stagiaires à élire leurs délégués, ces derniers évoquent le fait que « cela ne sert à rien », que leurs propositions n'obtiennent jamais satisfaction, comme celle, par exemple, d'avoir une salle à midi pour se réunir. En outre, ils disent ne pas vouloir endosser la responsabilité pour le groupe et malgré la pédagogie qui accompagne ces élections, ils semblent avoir des difficultés à comprendre le rôle du délégué et les enjeux qui peuvent exister autour de la représentativité<sup>39</sup>. C'est donc souvent à défaut que le délégué est « désigné » par les autres.

Pour le Conseil de concertation, la règle est à peu près la même lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre la représentativité (élections). C'est pourquoi, le Conseil de concertation avait été organisé comme une instance d'échanges libres (groupes d'expression), même si un ordre du jour était systématiquement annoncé. Sur les quelques résidents présents (dix pour cent en moyenne) une partie semblait être là parce qu'ils avaient reçu un courrier les informant d'une réunion plus que par intérêt pour la discussion. Toutefois, certains débats pourront être engagés autour du règlement de fonctionnement et du contrat d'occupation.

---

<sup>37</sup> Témoignage de E.E., salarié formateur de l'ACPM, Crochemore Yves, 2008, *ibid.*

<sup>38</sup> Etat des lieux, 1<sup>ère</sup> séance du groupe de travail sur la participation.

<sup>39</sup> Enquête exploratoire : témoignage de M.F. formateur.

En 2009 pourtant, à partir du plan stratégique évoqué plus haut, l'ACPM constitue un groupe de travail autour d'une action intitulée : « *Organisation d'une participation active de nos publics à l'évaluation et l'évolution de l'offre globale de services de l'ACPM* ». Cette action ne sera pas sans poser de nouvelles difficultés.

### **3.1.5. L'ACTION**

En 2008, du fait d'une situation économique difficile et d'un changement de direction, l'ACPM engage un important travail pour définir un plan stratégique recentré sur les valeurs fondatrices de l'association à partir de la participation des salariés. En juin 2008, les grandes orientations sont choisies :

- déployer une offre globale de service en direction des personnes qui connaissent des freins à la promotion sociale par la mise en synergie de l'ensemble des métiers,
- mettre l'innovation au cœur de ses pratiques professionnelles pour garantir la qualité et la promotion de ses actions,
- diversifier ses commanditaires pour rejoindre ses publics là où ils se trouvent,
- poursuivre un développement territorial limitrophe à la région PACA pour toujours plus de proximité avec ses publics,
- mettre en place une organisation structurante et résolument participative, en cohérence avec sa stratégie d'évolution à même de rassembler et mobiliser ses ressources internes.

A partir de ces orientations sera décliné un plan d'actions mené par des groupes de travail constitués des salariés de l'association. Fin 2009, vingt-et-un groupes de travail de cinq à sept personnes sont créés dans une perspective de réalisation à 3 ans.

Dans le cadre de l'Axe I du plan d'actions stratégique (mise en œuvre de la synergie des métiers pour une offre globale de services au plus près des publics ciblés) un groupe de travail est constitué autour d'une action intitulée « *Organiser la participation active de nos publics à l'évaluation et à l'évolution de l'offre globale de service*<sup>40</sup> ». Ce groupe de travail chargé de la réflexion et de la mise en œuvre de l'action avait pour charge de relever dans un premier temps des modalités existantes de cette participation et les moyens concrets de réalisation.

---

<sup>40</sup> Cf. Annexe I : Action I.6 : *Organisation d'une participation active de nos publics à l'évaluation et à l'évolution de l'offre de services de l'ACPM* »

Constitué de six salariés et cadres œuvrant dans des filières d'activités différentes, tous les participant ont été désignés par la direction et ce dans l'idée d'avoir une représentation pour chaque filière et des personnes ayant déjà eu une expérience de la participation. Ainsi, quatre cadres provenaient respectivement des filières action sociale, formation et de l'insertion par le logement (moi-même), une personne était accompagnatrice à l'emploi et une secrétaire de direction. Sur les six personnes mandatées, une n'a jamais pu se libérer pour assister aux réunions.

Sur les cinq personnes présentes : deux avaient une connaissance de MSE et semblaient convaincus de l'intérêt de la participation, une avait d'importantes convictions en la matière mais peu d'expérience et une appréhendait la participation autour de l'enquête de satisfaction et moi-même convaincue et ayant quelques années de pratique dans l'animation des conseils. Sur les cinq personnes régulièrement présentes, quatre seulement avaient un réel intérêt pour le sujet. Le groupe s'est réuni trois fois en 2010.

**1<sup>ère</sup> réunion du groupe de travail** : dès notre première réunion, nous avons pu faire un premier constat sur les différences qu'il existait entre les pratiques, qu'il s'agisse des outils, de la perception, du positionnement ou du fonctionnement. L'évocation de l'objectif même de la participation des usagers au travers de cette action a pu faire débat. Toutefois, au regard de ce premier échange, nous avons dû procéder à un état des lieux afin de dresser un premier constat sur les obligations des dispositifs, les temps de présence du public pour chacun des dispositifs, les typologies du public et finalement, montrer que la participation n'avait pas le même sens, ni même, la même ambition.

Ainsi, pour la formation, l'attendu était l'élection des délégués et la mise en place du conseil de centre. Pour le logement, un groupe d'expression avait déjà été constitué se réunissant dans un cadre plus ou moins formel de Conseil de concertation et ayant déjà permis de travailler sur le règlement de fonctionnement de la résidence sociale. Pour l'action sociale, le projet était de pouvoir développer le pouvoir d'agir des bénéficiaires du RSA dans la cité. Enfin, pour l'insertion professionnelle, l'attente reposait sur une enquête de satisfaction proposée aux personnes accompagnées.

**2<sup>ème</sup> réunion du groupe de travail** : la seconde réunion a porté sur le concept de participation. Ce que chacun en connaissait et ce qu'il semblait possible de réaliser compte-tenu des contraintes observées. A la fin de cette seconde réunion, il semblait

nécessaire que l'on évalue le niveau de participation<sup>41</sup> attendu par les salariés. En effet, nous n'obtenions pas de consensus entre nous sur ce qu'il était possible ou pas de faire pour les équipes et leurs convictions en la matière. En fait, nous avons besoin de déterminer jusqu'où les salariés et l'association souhaitaient aller compte tenu que la commande précisait que l'objectif était de disposer d'une information pour adapter l'offre tout en identifiant une participation active à l'évaluation et à l'évolution de cette offre ? L'idée d'une enquête à réaliser auprès des salariés pour préciser la nature de cette participation a fait jour, dont les objectifs étaient :

- informer les salariés sur la démarche participative,
- connaître le niveau d'appropriation d'une démarche participative à partir des dispositifs en place,
- faire émerger un ou des outils adaptés et généralisables,
- faire émerger un niveau de participation attendu.

**3<sup>ème</sup> réunion du groupe de travail** : lors de notre troisième réunion, nous avons élaboré une enquête<sup>42</sup> qui puisse être diffusée à l'ensemble des salariés. A la suite de quoi, l'enquête n'a jamais été diffusée et le groupe de travail n'a pas fait d'autre réunion.

Il semblerait que ce groupe de travail se soit « éteint » à la lumière des difficultés financières que rencontrait l'association à ce moment. Difficultés qui ont amené le Conseil d'Administration à dénoncer les accords d'entreprise. Préoccupés par ces questions et le devenir de l'ACPM, le débat sur la participation semblait alors anecdotique.

En septembre 2010, m'étant positionnée auprès de ma direction pour engager une démarche de recherche à partir de cette action, j'ai sollicité les coordonnateurs de filière pour participer aux élections de délégués et engager une démarche d'enquête auprès de salariés de la filière formation et auprès des stagiaires. Si la direction semble m'avoir soutenue dans cette démarche, la participation n'a pas été fixée au rang des priorités par les salariés et chacun est retourné à ses fonctions sans pouvoir envisager une quelconque coordination des dispositifs, laissant la place à des formes multiples et décousues de participation.

---

<sup>41</sup> S. Arnstein, 1969. *Op. cit*

<sup>42</sup> Cf. Annexe II : « *Votre approche et votre expérience de la participation active des publics à l'évaluation et à l'évolution de l'offre de services* »

### 3.2. UN CONSTAT QUI QUESTIONNE

La toute première question face à ce premier constat, est que ne pouvant observer une participation qui trouverait son existence dans un modèle commun, la participation peut-elle être généralisable ? N'y a-t-il pas une antinomie entre ce qui relève d'un modèle commun et les intérêts particuliers de la participation et, qui ferait écho à ces différences énoncées par les uns et les autres ? Est-ce finalement la raison pour laquelle la participation comme modèle généralisable n'a pas trouvé sa place dans cette organisation et ce malgré le fait que réglementairement et sémantiquement on puisse y trouver des points de rencontre ?

De même, le manque de mobilisation des uns (les salariés) - dont le groupe et cette recherche ont fait les frais - et le manque de mobilisation des autres (les usagers) ne viendraient-ils pas d'un défaut de lisibilité des choix stratégiques sur lesquels l'institution souhaite s'engager et notamment autour du rôle et des pouvoirs que l'on concède aux usagers ?

Prenant appui auprès de la FNARS, un premier entretien a été réalisé dont l'objectif était de voir si la FNARS avait connaissance d'associations qui aient tenté la participation dans le cadre d'une approche élargie liée à l'insertion. Quelles étaient les observations que la fédération (en tant que porteuse d'un discours en faveur de la participation) pouvait retirer de toutes ces expériences ayant fait d'elle l'un des cinq objectifs du projet fédéral et qu'elle anime, sur la région PACA, la « commission usagers »<sup>43</sup>.

Pour la FNARS, il existe en effet, des institutions qui ont fait de la participation un principe d'intervention et qui développent plusieurs outils propres à faciliter la participation des usagers (conseils de vie sociale, groupes d'expression, groupes de travail...). Ce qui laisserait penser que la « typologie du public » ou son temps de présence dans l'institution ne conditionne pas la participation et ce quel que soit le modèle d'intervention. La commission usagers fonctionne avec des usagers issus de structures d'insertion, d'hébergement ou du logement. Il semble donc possible de réunir sur un modèle commun (la commission usagers) des personnes provenant de modèles d'intervention différents.

Au sortir de cet entretien, la question de la place des usagers dans les institutions reste intacte et d'autant plus forte est la question que la FNARS ne souhaiterait plus s'embarrasser des

---

<sup>43</sup> Bilan 2009 de la commission régionale usagers de la FNARS PACA.

« pourquoi ? » afin d'aller au plus vite vers les « comment ? »<sup>44</sup>. En effet, les « pourquoi » seraient sujet à des débats sclérosant, ces mêmes débats que l'on retrouve dans l'opinion autour de la participation.

Pour la FNARS, les « pourquoi » au-delà de l'injonction du législateur, entraîneraient quatre postures assez différentes de la part des structures :

- la « légitimation » du rôle et de la place des usagers dans les projets dans un souci de démocratie participative,
- la volonté de développer le pouvoir d'agir comme outil d'insertion,
- légitimer le projet associatif auprès des pouvoirs publics dans un souci d'adaptation de l'offre en fonction des besoins exprimés par les usagers,
- Et, enfin une « *posture paternaliste* » où la participation ne serait qu'une façon « *d'être gentils* » comme « *une cerise sur le gâteau*<sup>45</sup> ».

En ne regardant que les trois premières propositions qui à mon sens sont celles qui ont une conséquence directe sur la posture et la place des usagers dans les institutions, nous retrouvons ici, ce que le débat public met en lumière dans le cadre d'une argumentation positive en faveur de la participation :

- un renforcement de la citoyenneté et de la démocratie,
- un renforcement du pouvoir d'agir,
- une volonté d'associer de nouveaux acteurs (le public) dans les projets.

Il y aurait donc un enjeu majeur à organiser la participation, qu'elle soit considérée comme outil d'insertion ou comme levier à un renouveau démocratique.

### **3.3. EBAUCHE DE QUESTIONNEMENT**

Au regard d'un contexte général qui pousserait à la mise en place d'une participation des usagers dans les institutions, de nombreuses questions demeurent encore aujourd'hui et ce malgré tous les débats qu'elle a déjà pu susciter. Depuis les lois instituées dans ce sens à l'aube du XXIème siècle, la participation des usagers ne cesse de questionner. Dix ans après et malgré une intention affichée, par les politiques et par le législateur, d'organiser la participation, sa mise en œuvre ne va de soi.

---

<sup>44</sup> Entretien avec O.D. chargé de mission FNARS – 14 janvier 2011.

<sup>45</sup> *Ibid.*

La plupart des secteurs de l'intervention sociale se heurte en tout premier lieu à des questions autour de sa mise en œuvre. La question du faire et du comment faire, n'est pas sans laisser les institutions désarmées face à un public qui semble de moins en moins en capacité de se mobiliser autour des questions qui les concernent. Par ailleurs, cette démarche souvent longue à mettre en place et qui nécessite un vrai savoir-faire, a un coût que les institutions portent seules sans qu'aucun produit ne vienne compenser la charge.

Ensuite, elle continue à inquiéter les institutions au point que beaucoup d'entre elles s'inscrivent dans cette démarche sans associer les usagers dès l'origine et attendent bien souvent d'en avoir fixé les limites avant d'ouvrir la participation aux principaux concernés.

Mais au-delà des inquiétudes qu'elle peut parfois susciter, elle interroge en profondeur les organisations. Au travers de la participation, c'est la place que l'on accorde aux personnes et le pouvoir qu'on leur concède qui interpelle le plus fortement et tend à en limiter les effets. Finalement, la participation est bien souvent jugulée à sa plus simple expression, c'est-à-dire à l'information et à la consultation.

Alors comment comprendre ces résistances des institutions et même d'un public souvent qualifié de passif, qui vont à contresens des injonctions ? Paradoxe d'autant plus fort que la participation trouve, par ailleurs, des lieux d'expressions hors des institutions politiques.

Si la participation est un enjeu de la démocratie – une démocratie qui devrait trouver un nouveau souffle grâce à l'implication des citoyens et à leur inclusion dans l'espace public – comment expliquer le fait qu'elle ne puisse trouver un véritable ancrage dans les institutions ? S'agit-il de la place que l'on accorde aux individus pour l'exercice du pouvoir et qui renvoie à la question de la souveraineté du peuple dans une organisation démocratique ? Auquel cas c'est au travers des réflexions autour des théories politiques que l'on peut résoudre cette question.

Mais si, la question de la participation est avant tout une question qui renvoie au pouvoir d'agir de tout être humain vivant dans une société et de sa capacité à faire entendre sa voix comme le voudraient certaines institutions fédérées autour de la FNARS PACA, alors, au-delà de l'organisation, la réponse ne peut pas être que politique. Elle pose la question du « vivre ensemble » et devient un fait social qu'il convient d'analyser en tant que tel.

Il semble donc qu'il soit nécessaire dans un premier temps de s'appuyer sur quelques analyses extraites de réflexions de théories politiques, tout au moins dans leurs grandes lignes, afin d'éprouver le concept de participation et tenter de révéler la nature de la question qu'elle pose aujourd'hui pour nos sociétés et plus particulièrement pour nos institutions.

## **4. PROBLEMATISATION ET HYPOTHESE**

### **4.1. LA QUESTION DU VIVRE ENSEMBLE**

Quel que soit le dispositif observé, la participation est souvent appréhendée – parfois en résonance avec un souci d’efficacité – comme un levier à un renforcement de la citoyenneté et de la démocratie. Démocratie qui trouverait un nouveau souffle grâce à l’implication des citoyens (des usagers) et à leur inclusion dans l’espace public.

En regardant la participation comme élément constitutif d’un processus démocratique, on peut s’interroger sur le sens qu’on a pu lui accorder par le passé et le sens qu’elle peut avoir aujourd’hui. En effet, la participation n’a pas toujours eu les faveurs de la société civile. Perçue initialement comme un support de communication pour mieux manipuler les citoyens et les salariés, elle rencontre encore beaucoup de défiance. Toutefois, forte de ses multiples expériences et des nombreux débats qu’elle a pu susciter, l’histoire et les acteurs ont construit autour d’elle un idéal participatif dont les contours encore mal définis ont pour avantage d’avoir révélé les conditions et les pièges de sa mise œuvre et le désavantage de lui donner un caractère utopique.

Dans une société où l’individualisation prend le pas sur le collectif, la participation trouve sa place à la fois par l’enjeu du renouveau démocratique qu’elle représente mais aussi par la nature même du rapport que l’individu entretient avec la société et à sa possibilité de s’y exprimer. Les nouveaux lieux d’expression : forums, réseaux sociaux sur Internet, sont autant d’espaces dans lesquels l’expression individuelle prend toute sa dimension. Chaque individu peut, s’il le souhaite, être contributeur d’une discussion publique.

Toutefois, l’idée de relancer le principe démocratique au travers d’une démocratie participative peut très vite être taxé de démagogie, de populisme ou même d’impossibilité conceptuelle, car animé par l’élan de l’opinion, finirait à terme par détruire la démocratie elle-même. Mais au-delà de tous les débats politiques, la participation des citoyens semble avoir été posée comme un devenir incontournable aux affaires publiques.

Il semble donc important de comprendre ce que représente la participation comme enjeu pour toute organisation. En quoi, elle peut résonner avec la prise en compte d’enjeux « démocratico-économico-sociaux » à l’heure de la décentralisation, de la déconcentration et du glissement progressif de la notion de gouvernement à celle de gouvernance. Et, enfin quel(s) rôle(s) ont à jouer les usagers-citoyens dans ces transformations.



## 4.2. L'IMPOSSIBLE PARTICIPATION

### 4.2.1. LA PARTICIPATION COMME SUPPORT DE LA DEMOCRATIE

En regardant la participation comme un support de la démocratie et surtout comme une réponse à l'abstentionnisme ambiant et au repli du public, par défiance à l'égard des questions politiques, c'est se risquer à mettre la démocratie en danger et à renouer avec la violence destructrice du populisme.

Pour Marc Crépon<sup>46</sup>, l'attachement et le désir sont les piliers de la démocratie. D'un côté, un attachement au fait que la représentativité reste le meilleur des régimes démocratiques, de l'autre, un désir pour une démocratie toujours en devenir. Pour lui, « *La démocratie participative ne peut avoir de sens que si elle contribue à redonner conjointement une chance à cet attachement et à ce désir*<sup>47</sup> ». La participation devrait de ce fait en garantir les deux conditions. Or, si les NTIC<sup>48</sup> ont contribué, cette dernière décennie, à développer l'attachement, elles ne garantissent pas le désir. Pour qu'il y ait démocratie participative il faut donc s'interroger sur la capacité à la participation à susciter le désir.

Pour cela, Marc Crépon propose de réfléchir à la notion de désir en fonction de quatre modèles démocratiques : protection, épanouissement, équilibre, participation. Avec le modèle de la démocratie d'équilibre, nous aurions répondu aux deux principales failles des deux premiers modèles, à savoir : un pouvoir limité à la propriété limitant de fait la capacité d'affect, dans le premier cas et les effets des luttes partisans de l'opinion, dans le second cas. La démocratie d'équilibre serait ainsi un mécanisme qui permettrait de choisir un gouvernement et un type d'autorité en mettant en concurrence des équipes choisies par les citoyens. Le citoyen devenant consommateur de produits politiques. Mais, ce modèle entame l'attachement car il s'expose à la déception et distille la conviction que le citoyen peut être instrumentalisé. D'où l'idée « nouvelle » que la démocratie participative permettrait au citoyen de renouer avec les fondements démocratiques. Idée, somme toute pas si nouvelle, nous dit-il, car elle hanterait toute pensée de démocratie à partir du moment où elle est un exercice de la raison publique (débat, échanges...). Aujourd'hui, elle répondrait ainsi au défaut de

---

<sup>46</sup> Crépon Marc, 2007, « *La démocratie en défaut* » ; « *De la démocratie participative – Fondements et limites* », Essai ; Mille et une nuits, Paris, 115 p.

<sup>47</sup> Crépon Marc, 2007, *op. cit.* ; p28.

<sup>48</sup> Nouvelles Technologie de l'Informatique et de la Communication.

pouvoir et au défaut d'écoute. « *Ce qui se rêve dans le projet de démocratie participative, c'est en effet, d'abord et avant tout de redonner un peu de pouvoir (parole et écoute) à ceux qui n'en ont aucun, sinon celui d'exercer leur droit de vote*<sup>49</sup> ». Mais attention encore, nous rappelle-t-il au populisme qui n'est rien d'autre que la maîtrise de l'écoute et de la parole et qui viendrait renforcer la défiance et le désintérêt.

#### **4.2.2. L'AGE DE LA DEFIANCE ET LA PARTICIPATION**

La participation pourrait être un renfort de la démocratie. Un renfort contre les effets dévastateurs d'une dépolitisation et des élans vers l'impolitique. Pour Pierre Rosanvallon (2006), nos démocraties contemporaines sont en effet marquées par l'abstentionnisme. Dans son ouvrage sur la contre-démocratie<sup>50</sup>, il tente d'en identifier les causes et montre de quelles façons elles participent au développement d'une démocratie qu'il qualifie d'impolitique.

Pour lui, la démocratie existe parce qu'elle peut être mise en tension et contestée et parce qu'elle s'appuie sur un mécanisme électoral qui repose sur la légitimité et la confiance. C'est-à-dire qu'il faut pouvoir veiller à ce que l'exigence initiale soit maintenue à la hauteur de ce qu'elle promettait. Cette fonction de surveillance, qui aurait dû renforcer la démocratie, s'est peu à peu transformée en une souveraineté négative, multipliant sanctions, empêchements et rejets et dont la conséquence est la perte de légitimité de la démocratie électorale-représentative.

Pierre Rosanvallon associe cette transformation à une mutation de la citoyenneté. Le citoyen passif n'existe pas. Considérer que le citoyen est en apathie politique ou en repli dans la sphère privée est un leurre. A cela, il identifie trois dimensions à la participation citoyenne en plus du vote qui en est la forme la plus visible : expression, implication, intervention. L'expression est la prise de parole, une manifestation du sentiment collectif dans lequel s'exprime jugement et revendication. L'implication serait la capacité de concertation, le liement entre les personnes pour produire un monde commun ; enfin l'intervention comme action collective, pour obtenir un résultat. La démocratie d'élection reculerait au profit des trois autres qui se déploieraient dans un cadre non-gouvernemental et impolitique. Il s'agirait bien là d'une aporie dont l'expression serait la montée en puissance d'une démocratie

---

<sup>49</sup> Crépon Marc, 2007, *op. cit.* ; p50

<sup>50</sup> Rosanvallon Pierre, 2006, « *La contre-démocratie – la politique à l'âge de la défiance* » SEUIL, Paris, 321 p.

impolitique. « *Le développement de formes contre-démocratiques à caractère impolitique prend place en même temps que s'opèrent d'autres transformations essentielles dans les modes de gestion des sociétés contemporaines*<sup>51</sup> ». Ainsi émerge l'idée de gouvernance et de régulation associées à la déconcentration et à la décentralisation.

La démocratie participative pourrait être perçue comme un régime mixte moderne qui répondrait en partie à la question de la souveraineté du peuple. Or, la démocratie participative répond d'abord à la demande sociale des citoyens qui ne peuvent plus se contenter de voter. « *Un pouvoir n'est perçu comme légitime que s'il se soumet régulièrement à une épreuve de discussion et de justification*<sup>52</sup> ». Cette demande sociale est l'expression d'une démocratie dépolitisée qui ne peut être la clef du progrès démocratique.

#### **4.2.3. LA PARTICIPATION A L'EPREUVE DE LA GOUVERNANCE**

A l'heure où la participation voudrait inviter les citoyens à la table des négociations ou pour le moins prendre la « température de leur opinion », à l'heure où la décentralisation se voudrait d'apporter la démocratie au niveau du local, voire même en proximité, on ne peut que s'interroger sur la gouvernance comme outil de gestion de la prise de décision, qui vient en l'occurrence, interroger les instances classiques de décision de la démocratie et particulièrement ici, la démocratie participative.

Dans l'ouvrage de Madeleine Arondel-Rohaut et Philippe Arondel, « *Gouvernance – une démocratie sans peuple ?*<sup>53</sup> », le concept de gouvernance est présenté comme un concept allant contre tous les principes de la démocratie et contre toute représentation du peuple. Aussi croire en la gouvernance comme espace d'expression et de décision où le peuple pourrait enfin trouver une forme de souveraineté ne serait qu'un miroir aux alouettes.

Pour Philippe Arondel<sup>54</sup>, la gouvernance présentée comme une forme nouvelle de démocratie par délibération voire même colorée de démocratie participative reste le moyen de supprimer toute souveraineté au peuple. « *La gouvernance mondiale évoque l'art de gouverner sans gouvernement, l'art de forger une légitimité sans réunir les*

---

<sup>51</sup> Rosanvallon Pierre, 2006, *op. cit.* ; p263.

<sup>52</sup> Rosanvallon Pierre, 2006, *op. cit.* ; p302.

<sup>53</sup> Madeleine Arondel-Rohaut et Philippe Arondel, 2007 « *Gouvernance – une démocratie sans peuple ?* », Ellipse, Paris, juin 2007, 177 p.

<sup>54</sup> *Ibid.*

*pré-requis de la démocratie représentative, l'art de composer avec l'opinion en l'absence de « demos »<sup>55</sup>*. Ainsi dans son essence même, la gouvernance nie la vision classique de l'intérêt général en utilisant un besoin de revanche contre le tout-Etat pour faire croire à une participation populaire manipulée pour et par une logique marchande et contre le désir d'autonomie et d'émancipation du peuple, autrefois garanti par cette vision classique.

Du point de vue de la démocratie antique, il y a une distinction entre la société et la réalité politique. Le politique est l'ordre institué et fait référence à l'homme et à sa capacité à maîtriser le « *logos* », alors que la société est rattachée aux lois naturelles, impolitiques. La politique apporte ainsi la liberté, « *l'auto-nomie* ». « *Instituer soi-même les lois de la Cité produit du même coup un sens profond d'identité, d'autonomie, conduisant même à pressentir comme une sorte d'universalité*<sup>56</sup> ».

La gouvernance, quant à elle, permettrait de revenir aux réalités naturelles et aux particularismes. Ainsi, la nature aurait pour fonction de construire la société sur l'utile et l'avantageux et les lois, pour assurer le déploiement harmonieux du pluralisme des intérêts. En cela, la participation serait contre-démocratique, proprement marquée au sceau des intérêts particuliers. Et même plus ! Il s'agirait d'une marche en avant vers une *postdémocratie* qui au nom des subjectivités privées, affirmerait la préférence de l'organique sur le construit, de la régulation auto-administrée sur la transcendance de la loi.

---

<sup>55</sup> Arondel Philippe, 2007, citant Elie Cohen (2002) dans commentaires « *Gouvernance mondiale, conseils d'analyse économique* », *op. cit.* ; p21

<sup>56</sup> Arondel-Rohaut Madeleine, 2007, *op.cit.* ; p32.

### 4.3. LA PROBLEMATIQUE

C'est, au travers de ces écrits, le constat d'une impossibilité majeure à faire rimer démocratie et participation que l'on peut dresser. Dans ses principes fondateurs la démocratie ne peut pas être impolitique. Elle est intrinsèquement rattachée au « construit » d'une action politique des citoyens qui maîtrisent le « *logos* » et sont donc en capacité à instituer des lois valables pour tous. Or, la participation renvoie à l'individu et à ses particularités. Il y aurait donc une impossibilité structurelle à imaginer une démocratie où la souveraineté du peuple serait prise en compte à un niveau particulier. La subjectivité ne pouvant être que l'âpre défenderesse des intérêts particuliers laissant l'intérêt général de côté pour ne servir que l'égoïsme des plus forts. Pour les uns, cela reviendrait à laisser la place à quelques tyrannies ou autres populismes destructeurs, pour d'autres c'est se risquer à l'instabilité de l'opinion. Bref ! La démocratie participative ne trouverait ni légitimité, ni transcendance capables de guider la nation comme communauté. Ainsi, du point de vue d'une analyse politique classique, la participation ne serait qu'une illusion, une chimère à laquelle on laisserait une place pour mieux manipuler un peuple avide d'émancipation.

Il n'est donc pas étonnant que la participation dans les institutions, au-delà des injonctions, rencontre une telle défiance et qu'elle ne soit traitée que comme le rappelait la FNARS, « *une cerise sur le gâteau* », un petit plus dans les modalités d'intervention et dont les effets sont volontairement circonscrits. *A contrario*, lorsque la participation est intégrée, elle semble être le fruit d'un engagement, d'une volonté forte institutionnelle.

Ainsi, la question de la souveraineté du peuple reste intacte et n'a de cesse de ressurgir au fil du temps comme une voix que l'on voudrait éteindre ou pour le moins maîtriser mais qui ne tarie pas de se faire entendre en dehors des instances électives. Alors que par bien des aspects, le peuple participe et n'a de cesse de participer, il abandonne le politique et se désintéresse de son action au point de lui faire perdre sa crédibilité et sa légitimité. Il y a donc, au-delà du danger que l'on brandit pour nous alerter sur une forme démocratique participative, un réel enjeu à donner une place au peuple qui soit autre que cette capacité élective. Car, ne reconnaissant plus sa place dans les institutions politiques, il revient par la porte de la société civile, des nouvelles technologies informatiques ou des enquêtes d'opinion.

C'est donc que la participation contiendrait en elle un « *agir individuel* » qui ne peut se soustraire au général. En reprenant l'origine étymologique, la participation renvoie à des verbes d'action. La « *participation renvoie à chasser à la fois par des verbes et par des noms.*

*Par les verbes c'est prendre (capere, captus) chercher à prendre [...] Par les noms c'est prisonnier (captivus) qui peut contenir (capax) habile à recevoir un héritage d'où capacitas, pour finir par particeps qui prend sa part.<sup>57</sup>». Il s'agirait donc pour le citoyen d'avoir une action volontaire qui va vers la préhension de toutes choses. C'est sans doute parce qu'elle fait référence à l'activité, l'action humaine, qu'elle trouve aussi sa place comme une capacité à agir dans son environnement.*

#### **4.3.1. AGIR ET PARTICIPER ?**

Hannah Arendt dans son ouvrage « *Condition de l'homme moderne*<sup>58</sup> » s'intéresse à la *praxis*, c'est-à-dire à « l'agir » contrairement à la *théôria* qui se réfère à la vie de l'esprit. Elle identifie ainsi trois types d'activités qu'elle regroupe sous ce qu'elle nomme comme la « *vita activa* » : le travail, l'œuvre et l'action. Pour elle, ces activités sont fondamentales car elles conditionnent la vie de l'homme sur terre.

S'appuyant sur la conception antique de la *vita activa* (plaisir, affaires politiques, contemplation) elle s'en détache par le fait qu'elle pose pour hypothèse qu'avec le temps ces activités se sont transformées et qu'aujourd'hui la *vita activa* est faite des trois activités énoncées plus haut et qu'on ne peut, ni ne doit les hiérarchiser. Elle précise, toutefois, que seule l'action, déjà mise en avant par la cité grecque, reste « *l'activité qui mette directement en rapport les hommes sans aucun intermédiaire [...] et qu'elle correspond à la condition humaine de la pluralité, la pluralité étant spécifiquement la condition de la vie politique*<sup>59</sup> ».

C'est donc cette pluralité qui conditionne l'action et la parole (la parole comme activité politique « *lexis* »). La parole et l'action révèlent ainsi l'individualité de l'homme comme « agent » dans l'espace public. C'est notre capacité à nous distinguer dans un collectif d'égaux, dont l'objet est de définir le « vivre ensemble », qui engendre la puissance et l'existence de la démocratie. Sans cette participation des hommes, c'est la dégradation assurée de la politique. Pour Hannah Arendt, les hommes se révèlent comme sujets, concentrés sur les objectifs d'un « vivre ensemble ». Il ne s'agit donc plus de diviser individualité et intérêt général. En cela, la participation trouve tout son sens car elle reposerait en effet sur une capacité des individus à se révéler, par l'action, comme sujets

---

<sup>57</sup> Delabre Francis, 2004, *op. cit.* ; p50.

<sup>58</sup> Arendt Hannah, 1958, *op. cit.* ; pp.231-315.

<sup>59</sup> Arendt Hannah, « *La condition de l'homme moderne* », Trabelsi Myriam, janvier 2001, [http://www.cnam.fr/lipsor/dso/articles/fiche/arendt\\_2.html](http://www.cnam.fr/lipsor/dso/articles/fiche/arendt_2.html)

au service du « bien commun ». Hannah Arendt va encore plus loin en précisant que celui qui n'agit pas, ignore ce qu'il est. N'y aurait-il pas une relation conceptuelle entre le processus de « *désaffiliation sociale* », tel que le présente Robert Castel<sup>60</sup> et cette approche d'Hannah Arendt qui inviterait ainsi à penser l'utilisateur comme un « ignorant de soi » parce que « *démuni* » de son pouvoir d'agir ?

A ce niveau de sa réflexion, elle identifie toutefois des fragilités à ce processus et il semble important de les souligner ici car elles expliquent en partie les difficultés ou certaines réticences à organiser la participation. En effet, pour la philosophe, d'une part, les résultats sont imprévisibles car on peut anticiper sur les conséquences que le processus va générer et d'autre part, le processus est irréversible (ce qui a été révélé ne peut s'effacer). Dans nos sociétés où l'innovation semble être un maître-mot, elle doit toutefois rester contrôlable et contrôlée. Or, ici, il n'est pas sûr que le caractère imprévisible et irréversible de l'action puisse se coordonner avec ce que l'on attend de l'innovation. Face à ces incertitudes, à l'âge de l'anticipation « à tout prix » l'action par son caractère inouï représenterait le risque. Pas étonnant que la participation rencontre, à ce titre, de telles frilosités.

Toutefois, pour en revenir aux propos qui fondent la description de l'action selon Hannah Arendt et qui feraient de la participation l'un des moyens de révéler les individualités dans le réseau des relations humaines, tendraient à confirmer la tension qui peut exister entre citoyens et usagers et, entre individualisation et intérêt général, tels que pensés dans nos sociétés modernes. La participation comme action deviendrait-elle ainsi un point de jonction possible qui permette de relier l'utilisateur au citoyen et le sujet à l'intérêt général ?

***En d'autres termes, en quoi l'expérience de la participation pourrait-elle être ou non une rencontre entre la construction de l'individu dans sa subjectivité et l'action collective dans son approche politique et sociale ?***

Loin des impossibilités conceptuelles évoquées plus haut, la participation trouverait par la *vita activa*, par la parole et l'action comme expérience, un ancrage des individualités et de leur subjectivité dans l'espoir de la construction d'un monde commun. Se pourrait-il donc que par ces deux dimensions intrinsèquement intégrées dans la nature de la participation, l'on trouve les fondements d'un vivre ensemble ?

---

<sup>60</sup> Castel Robert, 1999, « *Les métamorphoses de la question sociale* » Folio, Paris, 813 p.

Ainsi, il ne s'agirait plus de craindre la participation comme effet dévastateur mais au contraire comme le liement d'une société où la politique ne permet plus de créer l'unité et où le contrat social n'a, semble-t-il, pas tenu ses promesses.

Il conviendra désormais d'éprouver la participation au paradigme de l'action et à la sociologie de l'expérience pour voir si elle est, sur le terrain, à la fois le révélateur de la subjectivité des usagers et de la construction d'un « vivre ensemble ».

#### **4.4. POUR UNE JUSTIFICATION DE LA PARTICIPATION COMME ACTION**

Alors que l'on retrouve la participation dans l'ensemble des textes qui définissent nos modalités d'intervention, on peut s'interroger sur la réalité des effets qu'elle produit tant pour les institutions que pour les usagers. Dans le débat, elle est souvent en proie au scepticisme voire à une opposition farouche, taxée de démagogie manipulatrice ou de néo-populisme. Nous l'avons vu, la participation ne fait pas l'unanimité, bien au contraire, elle est sujette à la controverse et en particulier lorsqu'elle est présentée comme une forme d'organisation politique de la souveraineté du peuple. On ne peut nier, en effet, que la participation renvoie en tout premier lieu à l'idée de démocratie et en cela, la participation se heurte à notre vision classique de la République, pensée comme « une et indivisible ».

Mais dans un contexte où les institutions ne sont plus en capacité de garantir le progrès comme contrepartie de la confiance des citoyens dans le « contrat social », où le politique perd en légitimité et en lisibilité (Pierre Rosanvallon<sup>61</sup>), où la précarité économique a mis de côté des pans de la société, favorisant la « *désaffiliation sociale* » (Robert Castel<sup>62</sup>), la participation peut représenter un levier pour (re)penser notre société dans ses fondements. En effet, pour Hannah Arendt, qui pose dès son préambule la question d'une société construite sur le travail et où le travail disparaissant n'a rien prévu pour penser le monde, il faut reconsidérer, selon elle, la condition humaine autour d'une vision moderne de la *vita activa*<sup>63</sup> et notamment l'action comme unique point de rencontre entre les hommes.

Considérant cette question d'un point vue microsocial et plus particulièrement comme proposé ici, autour des dispositifs d'insertion et de lutte contre les exclusions, la participation comme action ne peut pas être considérée comme une simple « cerise sur un gâteau », une

---

<sup>61</sup> Rosanvallon Pierre, 2006, *op. cit.*

<sup>62</sup> Castel Robert, 1999, *op. cit.*

<sup>63</sup> Arendt Hannah, 1958, *op. cit.*



forme d'empathie augmentée. En effet, dans ce contexte, la participation peut semble-t-il, parce qu'elle revêt les caractères de l'action au sens d'Hannah Arendt, révéler l'homme dans sa singularité, sa subjectivité et lui (re)donner une parole dans un collectif et même, lui permettre de repenser ce collectif. En cela, la participation serait à la fois un processus d'individualisation et d'émancipation et le ressort pour penser le « vivre ensemble ». Ce qui impliquerait qu'à l'expérience de la participation, le public gagnerait sur ces deux dimensions. Qu'elle permettrait d'enrayer partiellement les processus de désaffiliation sociale et que notre intervention ne s'en trouverait que plus enrichie.

## **5. CONCLUSION**

Si la participation a effectivement envahi le champ de l'insertion au sens large du terme - puisque nous y associons ici, la formation professionnelle dans ce contexte particulier – notamment au regard des réglementations en matière de politiques publiques, elle ne semble pas être une évidence pour la pratique professionnelle.

Tout d'abord parce qu'au travers de sa définition, tous ne s'accordent pas sur ses objectifs et ses modalités de mise en œuvre. Le terrain préalablement observé révèle, par son échec relatif, toutes les difficultés qui peuvent exister à son opérationnalité et à trouver un consensus sur ses objectifs. Parce qu'elle revêt aussi des obstacles en termes de mobilisation des personnes dans son processus ; qui semblent rapidement la rendre subsidiaire au regard des autres injonctions émanant des dispositifs (politique de résultats, file active...), des préoccupations économiques (rentabilité, coût de prestations...) ou pour le public (précarité, intérêt...) ; parce qu'au regard de la compétence décisionnelle qu'elle est susceptible de déléguer au public, elle pose la question de la place et du rôle que l'on concède au public et de ce fait, remet en cause la stratégie associative et les pratiques des professionnels.

Ensuite, par ses interprétations théoriques, elle semble être une aporie conceptuelle dans une approche démocratique. Soit parce qu'elle est perçue comme un pléonasme à la démocratie, soit parce qu'elle admet un caractère individuel impropre à l'intérêt général et à une conception classique de la démocratie et dont les risques immédiats seraient le populisme et l'asservissement aux plus forts ou une instabilité du pouvoir du fait des aléas de l'opinion publique.

Cependant, la participation n'a de cesse d'exister. Elle emprunte désormais les coursives des instances démocratiques pour s'exprimer haut et fort dans de nouveaux espaces de débat. Elle

contiendrait ainsi, un « agir individuel » qui trouverait sa place dans l'espace public et politique. En outre, à l'expérience de la participation comme action, l'Homme se révélerait comme sujet au service du bien commun. En cela, la participation serait un processus d'individualisation et d'émancipation qui s'inscrirait intrinsèquement dans le collectif. Elle permettrait ainsi de relier, par la parole et l'action, l'usager au citoyen et le sujet à l'intérêt général et peut-être de répondre en partie au processus de désaffiliation propre à l'exclusion. C'est à partir de ce raisonnement que s'est construite la démarche d'enquête éprouvée sur le terrain.

# DEUXIEME PARTIE : METHODOLOGIE ET RECUEIL DU MATERIAU

## 1. INTRODUCTION

Si l'hypothèse posée est que la participation comme action est une expérience de subjectivisation et de construction de l'individu et un ressort pour penser le collectif, voire le politique, il faut l'éprouver non seulement sur le terrain mais aussi par les réflexions autour de l'action, de l'expérience et de la construction du sujet. C'est pourquoi l'enquête qui tend à valider cette hypothèse cherche à mettre en lumière les éléments qui corroborent le fait qu'au travers de la participation, les deux dimensions (collective et individuelle) sont des constantes aux expériences de participation et ce quels que soient les témoignages des acteurs rencontrés. De même il s'agira de démontrer que l'une construit l'autre et inversement et par cette construction elle permet de repenser le « vivre ensemble ». Enfin, pour aller jusqu'au bout de l'hypothèse, il s'agira de voir si la participation a une utilité sociale à la fois parce qu'elle permettrait d'enrayer les processus de *désaffiliation sociale* et parce qu'elle serait une plus-value pour les institutions que ce soit dans le cadre de l'accompagnement proposé ou pour les projets conduits par ces dernières.

L'objet de cette partie n'est pas de présenter une analyse fine des matériaux recueillis mais plutôt de présenter le terrain à partir duquel nous avons cherché à vérifier les hypothèses énoncées, ainsi que la méthodologie choisie pour éprouver ces hypothèses et enfin les résultats obtenus au cours de cette démarche.

Aussi, dans une première partie, nous reviendrons d'abord sur le terrain d'investigation et la population ciblée par la démarche d'enquête. Puis, nous nous intéresserons à la méthodologie utilisée (sa faisabilité, ses avantages et ses limites) ainsi qu'au déroulement effectif de la démarche et notamment les difficultés qui ont pu être rencontrées. Enfin, dans une seconde partie, il sera présenté le matériau recueilli comme objets significatifs qui alimenteront la présente recherche.

## **2. RETOUR SUR LE TERRAIN ET METHODOLOGIE**

### **2.1. INTRODUCTION**

L'objet de cette partie est de présenter, dans ses deux premiers chapitres, le terrain d'investigation et la population ciblée par la présente recherche et les raisons pour lesquelles le terrain choisi n'est pas le terrain à partir duquel nous avons dégagé la question de recherche. Ensuite, dans un second temps, dans un troisième et dernier chapitre, il s'agira de vous présenter la méthodologie utilisée ainsi que la grille d'analyse à partir de laquelle nous avons traité nos résultats d'enquête et le déroulement effectif de la démarche ainsi que les principales difficultés que cette démarche a générées.

### **2.2. TERRAIN D'ENQUETE**

Au regard de la description du terrain faite dans la première partie de ce document, le terrain d'enquête aurait pu être délimité par les différentes approches de la participation dans les différents services de l'ACPM et pour lesquels a déjà été élaborée une série de questionnements. Cependant, devant la diversité des actions menées par l'association qui obligerait à enquêter auprès d'un nombre important d'acteurs et devant la difficulté à construire une participation des usagers de façon globale pour l'ensemble de ces activités, le terrain d'expérimentation a été circonscrit à un panel d'institutions regroupées autour de la FNARS.

En effet, si l'ensemble des activités peuvent toutefois se reconnaître dans le champ de l'insertion et si la participation des usagers a pu trouver différentes modalités d'expression dans l'institution, le groupe de travail en charge de construire une participation des usagers dans une dimension d'une offre globale de service (telle que le prévoyait la commande), n'a pas abouti. De ce fait, chaque instance participative mériterait que l'on s'y attarde et demanderait que l'on y construise des groupes témoins. Le travail en serait donc décuplé et deviendrait, non plus un travail de mémoire mais un véritable programme de recherche.

S'il n'a pas été exclu d'ouvrir l'enquête à d'autres groupes stratégiques, le premier projet est resté limité aux institutions qui ont été identifiées par la FNARS comme des acteurs engagés dans la mise en œuvre d'une participation de leur public et plus précisément ceux qui se sont

engagés dans la « commission usagers » mise en place par la fédération au niveau de la région PACA.

### 2.3. POPULATION

Cette enquête a été bâtie à partir de plusieurs sources d'informations afin de permettre le croisement des données. Par sources d'informations, on entend ici, différentes catégories d'acteurs (salariés et usagers) et différents supports de recherche comme les comptes-rendus de réunion de la commission et autres documents recueillis sur le terrain. Bien que l'observation se soit d'abord centrée sur le public, les usagers, il a semblé nécessaire d'approcher aussi les acteurs de l'intervention sociale.

Cette enquête devait initialement recueillir des données auprès des usagers et plus spécifiquement les usagers de la commission régionale usagers FNARS. Elle avait été construite dans la perspective de présenter le travail de recherche à la commission régionale des usagers de la FNARS, dans le but d'enquêter directement auprès du groupe des personnes impliquées. Cependant, les différents travaux engagés par la commission et la charge que cela pouvait entraîner pour ces personnes a demandé que la démarche soit repensée pour aller vers une démarche d'enquête plus individualisée ; la mise en relation avec le public cible ne s'étant réalisée que par l'intermédiaire des institutions repérées.

D'après le bilan 2009<sup>64</sup>, vingt-cinq personnes avaient participé aux différentes réunions, dont neuf très régulièrement et dix-sept dans les Bouches-du-Rhône. C'est donc à partir de ce groupe d'usagers, résidant dans les Bouches-du-Rhône, que s'est engagée, avec le soutien de la FNARS, une première série d'enquêtes. Si toutefois la population ciblée ici n'avait pu être entendue, il va de soi que le projet d'enquête aurait été élargi.

Cette série d'enquête devait être complétée par une enquête auprès des cadres des associations qui se sont mobilisées autour de cette commission. Là encore, pour des questions de déplacement, la population témoin a été délimitée géographiquement. Dans le bilan FNARS, une vingtaine de travailleurs sociaux, cadres ou administrateurs « *ont nourri et soutenu la commission pendant l'année [2009]* »<sup>65</sup>. Il s'est agi de compléter cette première série d'enquêtes par le regard porté par les structures sur ces questions. Sur les institutions représentées sur la commission, treize d'entre elles sont situées dans les Bouches-du-Rhône.

---

<sup>64</sup> Bilan 2009 Commission régionale « usagers » de la FNARS PACA.

<sup>65</sup> Extrait du bilan 2009 de la commission régionale « usagers » de la FNARS PACA

C'est donc à partir d'un groupe constitué de treize institutions représentées et dix-sept participants que s'est engagée la démarche.

## **2.4. LA METHODOLOGIE ET LA DEMARCHE D'ENQUETE**

Le premier objectif fixé était de conduire une quinzaine d'entretiens semi-directifs. Ces entretiens ayant pour objet de libérer la parole ont été construits sur la base d'une consultation, voire d'une discussion. Toutefois, un canevas d'entretien a été au préalable préparé pour que les thèmes de cette recherche puissent être tous abordés<sup>66</sup>. Ces échanges ont été enregistrés, dans la mesure du possible, afin de pouvoir les retranscrire au plus près de leur déroulé.

Pour le traitement des données, ces informations ont été ensuite réécrites et traduites à partir de critères d'observation élaborés autour d'une grille d'analyse. Cinq axes d'observations ont ainsi été délimités : la connaissance partagée de la participation par tous les enquêtés, la participation et l'individu, les savoir-faire de la participation, la participation et le collectif et enfin la participation et l'institution. A partir de ces axes, ont été déclinés des critères d'analyse présentés ici, sous la forme de questions et dont on trouvera les détails dans le déroulé de chacun des axes d'investigation exposés dans la présentation du matériau recueilli. A partir de ces critères, nous avons identifiés des indicateurs observables dans le discours des enquêtés, présentés en données qualitatives et quantitatives.

Enfin, un travail a aussi été réalisé à partir des comptes-rendus des différentes commissions de la FNARS, qui se sont déroulées entre septembre 2009 et mars 2011, afin de corroborer les résultats obtenus lors des entretiens. Les différents échanges entre participants, la nature des débats et les ordres du jour ont fait l'objet d'une lecture à partir des mêmes critères proposés pour la grille d'analyse des entretiens.

### **2.4.1. JUSTIFICATION DE LA METHODOLOGIE**

La méthodologie choisie avait pour principal objet de répondre à la question de l'expérience participative comme construction du « soi » et du « vivre ensemble ». Cette question nécessitait qu'une discussion approfondie soit engagée avec le public cible, en particulier pour faire apparaître les éléments significatifs qui puissent valider la construction d'une subjectivité. Ce qui impliquait qu'une confiance s'établisse entre

---

<sup>66</sup> Cf Annexe III et IV : « *Guide d'entretien porteurs de la participation* » et « *Guide d'entretien usagers* »

l'enquêteur et l'enquêté, en particulier pour les usagers, afin de libérer la parole et de permettre l'émergence de données pertinentes et représentatives. L'option méthodologique émane de cette préoccupation ; c'est pour cela que le choix s'est porté vers un recueil de données qualitatives approfondies.

A partir de ce premier impératif, l'option de limiter quantitativement l'échantillon est apparue afin de pouvoir traiter et analyser les données dans les délais imposés par la temporalité de la présente recherche.

En outre, notre hypothèse nécessitait que les personnes enquêtées aient eu une expérience de la participation afin qu'elles puissent s'exprimer autour de cette expérience en termes d'apports, de difficultés, de processus et de conséquences. Ce qui limitait encore la possibilité d'élargir le public ciblé.

C'est pour ces deux raisons qu'une démarche qualitative a été privilégiée sur une démarche quantitative.

#### **2.4.2. LIMITES DE LA METHODOLOGIE UTILISEE**

##### **Une enquête « pro-participation »**

La méthodologie utilisée et le déroulement de l'enquête se sont fixés sur des personnes issues d'institutions « pro-participation » (siégeant ou étant représentées à la commission régionale FNARS) et ayant déjà une expérience en la matière, à l'exception du cadre de l'ACPM et d'une personne venant d'intégrer récemment le CVS dont les entretiens ont révélé cependant qu'ils étaient convaincus du bien-fondé de la participation. De ce fait, le discours des cadres était fortement marqué par un certain militantisme autour de cette question. Le discours du cadre de l'ACPM a permis de nuancer partiellement le propos sur quelques points par le fait qu'il n'ait que peu expérimenté sa mise en œuvre.

De même, tous les usagers interrogés se sont exprimés sur le caractère « bénéfique » de la participation même si l'un d'eux n'avait pas encore de vrai recul sur le sujet.

De fait, si une analyse comparée a pu être élaborée entre les usagers et les acteurs de l'intervention sociale, les propos rapportés n'ont pas pu faire l'objet d'une analyse comparative entre « pro-participations » et un discours de personnes qui pourraient avoir une approche plus nuancée en la matière.

### **Un public dit « captif » accueilli en structures d'hébergement**

Tous les enquêtés provenaient de structures qui interviennent dans le champ de l'insertion par le logement, du fait de la délimitation géographique initiale définie par les choix méthodologiques ; sauf le cadre de l'ACPM, une fois encore. Tous les usagers ont donc intégré le processus de participation à partir d'une structure d'hébergement. C'est-à-dire que l'utilisateur est accompagné à partir de son lieu de vie. Il y a donc ici, par l'essence même de la prestation, une proximité entre les usagers et l'institution qui les accompagne qui favorise sans doute la mise en place des dispositifs participatifs.

Là encore, l'analyse des propos recueillis trouve une certaine limite méthodologique dans la mesure nous n'avons pas interrogé des personnes issues d'autres dispositifs où le public serait plus « volatile ». Les résultats en matière de difficultés, de résistances, de mobilisation et d'engagement en auraient sans doute été modifiés.

### **2.4.3. FAISABILITE ET CALENDRIER DE L'ENQUETE**

La délimitation géographique devait permettre de pouvoir réaliser ces entretiens dans de bonnes conditions logistiques. Par ailleurs, la FNARS porteuse de la commission usagers s'est montrée plutôt favorable à cette recherche. C'est donc avec son appui que cette démarche s'est déroulée.

Initialement, l'objectif était de pouvoir réaliser une première série d'entretiens avant le mois de juillet 2011 afin d'en faire un premier traitement au cours de l'été 2011. Cependant, le calendrier a été réajusté pour des questions d'organisation globale de la démarche.

### **2.4.4. DEROULEMENT DE L'ENQUETE DE TERRAIN**

Au cours d'une première période, allant de mai 2011 à octobre 2011, une première série d'entretiens a été menée auprès des cadres (directeurs et cadres intermédiaires) salariés des institutions représentées dans la commission. Quatre entretiens ont été menés pour quatre institutions, plus un, réalisé auprès d'un cadre de l'ACPM pour une mise en relief de la problématique sur le terrain de départ. En octobre 2011, tous les entretiens ont été rédigés et expédiés aux différentes personnes enquêtées. Cet envoi avait pour double objectif, de permettre aux personnes d'ajuster ou de compléter leurs propos le cas échéant et de les solliciter pour engager une deuxième série d'entretiens, cette fois auprès des usagers des différents conseils de vie sociale et engagés dans la commission régionale.



Entre octobre 2011 et juin 2012, sept personnes ont été enquêtées provenant de quatre institutions dont une logée à l'ACPM.

La principale difficulté rencontrée dans cette phase de recueil réside dans le fait d'être mis en relation avec les usagers. En effet, si les entretiens réalisés auprès des cadres ont nécessité de trouver de la disponibilité pour organiser des rendez-vous, les contacts ont été directs (courriel et téléphone) sans intermédiaire. Pour la seconde phase, réalisée entre décembre 2011 et juin 2012 et faisant suite à la restitution individualisée des interviews auprès des cadres, la démarche a demandé la mobilisation des personnes préalablement enquêtées afin qu'elles puissent informer les résidents du travail engagé et du souhait de réaliser des interviews auprès des membres des CVS.

En outre, le fait d'avoir invité les personnes enquêtées à relire et compléter leur entretiens et ce dans le but qu'elles puissent aller jusqu'au bout de leur argumentation sur la notion de participation comme construction sociale, a sans doute retardé la seconde phase de cette enquête.

S'il avait été aussi proposé d'intervenir directement lors des CVS pour faire une présentation de la recherche, la mise en relation s'est réalisée par l'intermédiaire des cadres. Sans avoir de réelles précisions sur les raisons pour lesquelles les cadres ont souhaité s'adresser directement aux membres des conseils de vie sociale pour organiser ces rencontres, il est à noter que tous, spontanément, ont choisi cette option. Sans pouvoir s'appuyer sur des faits observables, il est possible d'imaginer que la nature des relations qu'ils entretiennent avec les usagers, nous le verrons lors de la présentation du matériau recueilli, les ait conduits à inscrire cette recherche dans le cadre d'un échange institutionnel.

Aussi à la suite de cette première information, les personnes devaient prendre contact pour organiser la rencontre. Cette organisation a passablement ralenti, là encore, la démarche et limité le nombre possible de rendez-vous dans le temps. Mais là encore, nous entendons que la participation trouvant son ancrage dans le volontariat, les institutions aient souhaité que la prise de contact se fasse à leur initiative. Sept usagers se sont donc manifestés et une huitième en juillet 2012, qui n'aura pas pu être interrogée faute de temps. Au total douze personnes ont été enquêtées (cinq cadres et sept usagers) pour six institutions.

### **3. PRESENTATION DU MATERIAU RECUEILLI**

La présentation du matériau est réalisée à partir de deux sources d'informations, tel que prévu par la méthodologie choisie. Aussi, nous présenterons, dans un premier temps, les résultats obtenus au cours des entretiens réalisés auprès des usagers et des cadres à la lecture de la grille d'analyse dont les critères ont été énoncés en introduction du présent chapitre. Puis, sera présenté, à partir de ces mêmes critères, le matériau recueilli au travers des comptes-rendus de réunions de la commission FNARS.

L'objet de cette présentation n'est pas de faire une analyse fine des éléments recueillis, mais plutôt de les traiter comme des éléments de constats afin de pouvoir en dégager les principales caractéristiques, l'analyse ne venant qu'à la suite, c'est-à-dire dans le dernier chapitre de la présentation de ce travail.

En ce qui concerne, les résultats de l'enquête, on notera en préalable, que cette présentation a été organisée autour des deux groupes d'acteurs en présence, à savoir le groupe cadres/salariés et le groupe usagers. Même si les résultats ont été par la suite globalisés, il nous a semblé important de bien différencier les perceptions des deux groupes afin d'en faire une analyse comparative et d'en comprendre le sens dans une organisation globale.

Enfin, les résultats sont principalement présentés à partir du vocabulaire utilisé et du nombre de fois où certains mots ou expressions ont pu être employés. Les éléments quantitatifs ne sont donc pas mis en relation avec le nombre total d'entretiens mais servent plutôt à mettre en évidence l'importance que peuvent avoir certains arguments dans un discours global. Lorsque les éléments ont été comptabilisés en fonction d'un total, ce total est systématiquement exprimé.

#### **3.1. LES RESULTATS DE L'ENQUETE**

##### **3.1.1. CARACTERISATION DE L'ECHANTILLON**

Le groupe d'usagers représentait vingt-cinq personnes dont dix-sept pour les Bouches-du-Rhône. Les institutions étaient au nombre de treize dont six pour les Bouches du Rhône. Sur les douze personnes ayant répondu à cette enquête, cinq personnes sont des salariés dont deux directeurs et trois cadres intermédiaires et, sept sont des usagers ou ont été usagers des structures repérées dans le bilan 2009 de la commission régionale. Trois d'entre eux ont été entendus lors du même entretien et ce pour des raisons d'organisation.

Toutes les questions ont été posées à chacun d'eux à tour de rôle et différenciées dans la réécriture de l'entretien.

### **3.1.2. CARACTERISTIQUES GENERALES DU PUBLIC**

*Concernant les cadres* : cinq cadres ont été interrogés, deux directeurs et trois cadres intermédiaires. Toutes les personnes nous ont fait part d'une importante expérience dans le champ de l'action sociale et de leur inscription dans la démarche participative, au moins depuis la mise en place de la loi 2002-2. Seul le cadre intermédiaire de l'ACPM s'est exprimé autour d'une approche plus théorique que pratique de la participation.

Par ailleurs et à titre indicatif, deux d'entre elles étaient des hommes et trois des femmes dont une directrice.

*Concernant les usagers* : sur les sept personnes ayant répondu, une personne avait une activité salariée, une autre, une activité de bénévole dans une association agissant autour de la précarité, trois personnes alternaient des périodes d'activité à des périodes de chômage et deux étaient dans l'incapacité de travailler au moment de l'enquête. Quatre étaient des hommes et trois des femmes. Tous se sont exprimés sur le temps que pouvait représenter la participation et leur engagement dans cette démarche, insistant parfois sur le fait que leur disponibilité pouvait être entravée par leur activité.

Tous nous ont dit avoir eu connaissance de la démarche participative au moment de leur entrée dans l'institution. Sur les sept personnes, une seule personne a reconnu avoir un passé syndical, trois avoir eu une expérience de délégué de classe ou de parents d'élève, une, une pratique en association sportive et deux n'ont jamais eu d'expérience en la matière.

Il ressort des caractéristiques des deux groupes témoins deux principaux constats. Le premier concerne l'activité. En effet, pour le groupe des cadres, la participation s'intègre dans leur activité et ce depuis au moins dix ans, alors que pour le groupe usagers la participation représente un engagement qui vient s'ajouter à leur activité. Le second constat est relatif à leur expérience, puisque le groupe des cadres est fort d'une expérience d'une dizaine d'années, sinon plus, alors que les usagers ont découvert la démarche au moment de leur arrivée (moins de trois ans). Il y a donc un écart dans la pratique même de la démarche.

### 3.1.3. CONNAISSANCE PARTAGEE DE LA PARTICIPATION

Il s'agit ici de vérifier si la participation est un concept commun à tous les acteurs qu'il s'agisse de sa définition, de ses enjeux, ou de la différence qu'il peut exister entre la participation et la représentation. Par rapport à l'hypothèse de départ, l'objectif est de repérer ce qui relève à la fois d'un processus de subjectivation et d'une démarche renforçant le collectif et l'intérêt général et, à partir de quels éléments ce processus peut se mettre en mouvement.

Il s'agit donc d'extraire dans le discours ce qui peut définir la participation, ses enjeux et le sens qu'elle peut avoir pour les institutions et les individus. C'est pourquoi nous aborderons cette question à partir de trois critères, à savoir : s'il existe, chez nos enquêtés, une définition de la participation, si la différence entre la représentation et la participation est acquise et enfin, si les enjeux trouvent des éléments communs aux deux groupes identifiés.

#### **Existe-t-il une définition de la participation ?**

Lorsque la question a été posée autour d'une définition de la participation, il est difficile d'obtenir une définition commune à toutes les personnes.

**Pour les cadres** : si pour les institutions la démarche participative s'inscrit principalement autour de la question de la place, du rôle (deux fois cités) et de la considération (deux fois citée) que les institutions ont pour les usagers, elle semble aussi avoir comme objectif d'améliorer l'offre de service (quatre fois cité) au travers de l'expression des usagers (trois fois citée) et de l'évaluation (deux fois citée).

En outre, les personnes interrogées ont placé la participation dans un double mouvement celui du développement des capacités individuelles (trois réponses) et celui de rendre acteur les usagers de leur parcours (deux réponses).

Trois grandes tendances semblent se dégager, même si les définitions se superposent à de nombreux endroits. La première va plutôt vers une participation dont l'objet est de développer les capacités individuelles : « *Avoir confiance dans les autres et en soi et être en capacité de participer et de devenir acteur de sa propre vie* » (extrait entretien n°5 – R.K. cadre). La seconde serait plus axée vers une amélioration de l'offre de services : « *La participation, c'est l'évaluation du service pour améliorer les choses et faire des propositions* » (extrait de l'entretien n°3 – E.J. cadre). Enfin, une dernière serait plus orientée vers la place et le rôle des usagers dans les institutions : « *La participation c'est*

*la prise en compte des personnes [...] c'est une place que l'on donne aux personnes dans la définition de l'organisation, de la mise en œuvre de l'évaluation des dispositifs mis en œuvre par cette organisation* » (extrait entretien n°2 – R.S. cadre).

**Pour les usagers** : la définition de la participation pour les usagers varie aussi selon les personnes interrogées. La question de la place et du rôle s'exprime notamment autour de termes comme « être intégré », « être impliqué », « s'investir » pour cinq réponses. La question de la parole se formule pour les usagers comme une participation à une réflexion (trois réponses), quant à l'amélioration de l'offre de services et à l'évaluation, elles s'expriment en tant que telles pour trois réponses données. Enfin, le développement des capacités nous est relaté plutôt en termes d'un partage de savoirs et d'expériences pour deux réponses données auxquelles nous pouvons ajouter la question du « devenir acteur de son parcours » pour deux réponses.

La question de la place et du rôle de chacun devient donc prépondérante dans le discours du groupe usagers mais dans l'objectif de contribuer à une amélioration du service. *« C'est un investissement de chaque personne, ce que l'on peut apporter, c'est d'avoir un rôle, apporter des idées supplémentaires, apporter un savoir, une expérience »* (extrait entretien n°8 – D.F. usager).

A ces premiers constats nous ajouterons que quatre personnes (deux cadres et deux usagers) ont abordé, dans leur définition, des concepts liés à une participation qui s'inscrirait aussi dans une dimension collective. Des termes comme « organisation », « co-collaboration », « mouvement solidaire », « coopération » et « coordination » ont plusieurs fois été cités au cours des entretiens : *« C'est s'intégrer à un mouvement solidaire, c'est participer à une réflexion sur le fonctionnement des établissements, améliorer le quotidien des usagers [...] c'est quelque chose de coopératif »* (extrait entretien n°9 – T.S. usager). On notera enfin que les institutions évoqueront la participation le plus souvent sous l'angle de la consultation (trois fois) dans le cadre du CVS, la décision revenant à la direction, même si une institution semble avoir fait le choix d'aller jusqu'à allouer un budget annuel au CVS pour l'organisation d'actions collectives.

Qu'il s'agisse des usagers ou des salariés, il semble que tous s'accordent sur les trois grandes tendances émanant de la mise en œuvre de la participation dans les institutions. Si le vocabulaire peut être différent, la question de la place et du rôle, du développement des capacités et de l'amélioration de l'offre de service sont les éléments communs aux

réponses qui nous ont été apportées. En outre, la dimension collective semble implicitement s'intégrer dans le concept de participation tel que relaté par l'échantillon ciblé. Toutefois, la participation resterait consultative dans un cadre collectif, alors qu'elle déléguerait la compétence décisionnelle aux usagers dans le cadre des projets individuels.

### **Y-a-t-il une différence entre participation et représentation ?**

La question de la différence entre participation et représentation, lorsqu'elle est clairement posée ne semble faire aucun doute pour les deux groupes représentés. La participation serait effectivement du côté de l'individu (sa parole, son projet...) alors que la représentation serait du côté collectif (porte-parole, priorisation du choix collectif...).

La participation, pour les institutions, apparaît très liée au projet individuel des personnes et à la libre expression dans le cadre de la prestation ou du service proposé : « *C'est aussi le résultat d'une posture de l'institution. Au départ comment elle considère l'utilisateur, le bénéficiaire, le pauvre, l'exclu. Est-ce qu'il est là pour recevoir sans rien dire ou pour participer à son projet, par exemple ?* » (extrait entretien n°2 – R.S. cadre).

Toutefois, elle perd parfois un peu en clarté, dans le discours, parce qu'elle est très vite associée aux instances représentatives comme le Conseil de vie sociale. Il y aurait quand même deux niveaux à la participation : la participation individuelle et la participation qui amènerait à une représentation.

Pour les usagers, la participation est associée à un engagement, à un investissement individuel dans la vie collective « *Je trouve finalement que c'est deux choses différentes. Participation, c'est bien participer à quelque chose alors que représentation c'est quand moi, je vais représenter les gens [...] Je trouve que c'est vraiment différent, parce que la participation c'est quelque chose où tu t'investis beaucoup plus parce que tu es avec les gens* » (extrait entretien n°9 – T.S. usager). Elle semble aussi très liée, dans le discours, à la notion de démocratie dans le cadre d'une égalité du droit d'expression : « *C'est une démocratie la participation, puisque l'on partage avec d'autres. La démocratie ce n'est pas moi tout seul contre tous* » (extrait entretien n°9 – F.F. usager).

Participation et représentation trouvent donc très clairement leur propre définition pour chacun des deux groupes. Toutefois, elle semble s'inscrire dans une globalité dans le cadre de l'intervention sociale (expression des usagers, projet individuel, Conseil de vie sociale, Loi 2002-2) alors que pour les usagers la participation semble être une action

individuelle liée à un investissement personnel dans un collectif et que, la représentation reste bien identifiée comme une mise en situation de *porte-parole* face à une institution.

### **L'objet et les enjeux sont-ils partagés ?**

Globalement, les enjeux de la participation sont équivalents pour les deux groupes représentés. Si la priorisation ne semble pas s'ordonner exactement de la même façon, tous placent la participation comme principal enjeu d'un changement de posture, que ce changement soit du côté de l'intervention sociale (rapport travailleurs sociaux/usagers) ou de la personne qui entre dans un processus d'accompagnement (responsabilisation, autonomie, valorisation) : dix fois abordée par les cadres (six fois sur la relation usagers/travailleurs sociaux ; quatre fois pour l'utilisateur lui-même) et treize fois par les usagers (sept fois sur la relation usagers/travailleurs sociaux ; six fois sur sa propre attitude).

Pour les institutions, il semble que la question de la participation soit l'un des enjeux majeur d'une réflexion sur les processus d'accueil et d'accompagnement (sept fois citée au cours des cinq entretiens, plus deux fois dans le cadre de l'évaluation), alors que pour les usagers, le principal enjeu de la participation est de pouvoir faire entendre leur voix au niveau des politiques publiques et des institutions (quatorze fois abordé) dans le cadre des propositions qu'ils amènent : « *Pour notre structure et c'est exceptionnel je pense, la participation, c'est d'être intégré à l'association, c'est de pouvoir évaluer avec une libre parole les services d'une structure, sinon c'est une utopie car la participation n'atteint pas le niveau de l'élaboration des politiques publiques* » (extrait entretien n°6 – B.P. usager). Ainsi si l'enjeu est clairement posé par les usagers, trois diront qu'ils n'ont pas constaté de changements institutionnels et politiques durant cette expérience et notamment faute du poids politique qu'ils représentent.

C'est pourquoi, qu'il s'agisse des relations qui peuvent exister entre le travailleur social et l'utilisateur et des modalités avec lesquelles leur intervention est mise en œuvre, il semblerait que la participation des usagers, même si elle est en voie de marche et notamment dans ce droit à s'exprimer « *pour faire avancer les choses* » ne trouve pas encore un écho suffisant en dehors des institutions qui les accueillent pour se diffuser largement. L'insuffisance du poids de la représentation des usagers apparaît comme une entrave à une prise en compte des propositions et au maintien de la hiérarchisation relationnelle.

Pour conclure ici, il y aurait donc un certain consensus autour d'une connaissance partagée de la participation même si pour chacun des groupes, elle peut s'exprimer selon des approches différentes. Si elle s'inscrit plus dans le cadre d'une offre de service pour les acteurs de l'intervention sociale comme support d'amélioration et de développement des capacités individuelles des usagers, elle devient une opportunité pour les publics accueillis de se faire entendre par les institutions et les politiques publiques et d'échanger dans un cadre de vie collectif. Toutefois, elle semble rester une pratique d'exception trop peu répandue selon les dires pour réellement avoir un poids dans les pratiques de l'action sociale en générale et dans des choix politiques sur lesquels elle pourrait impacter. Enfin, si la participation reste attachée à l'individu, au travers de ses choix, de son droit d'expression et de la prise en compte de ce droit, elle dépasse l'individu par le fait même qu'elle s'inscrit systématiquement dans l'échange et le groupe.

### **3.1.4. LA PARTICIPATION ET L'INDIVIDU**

Il s'agit de repérer ici, quels sont les impacts que la participation peut avoir sur les personnes directement concernées par la démarche. Si ces impacts les transforment, de quelle façon et si au travers de cette transformation, c'est avant tout l'individu qui en devient le bénéficiaire ou si la participation peut aller au-delà des individus vers la construction d'un intérêt d'ordre collectif ou, plus loin, général ?

#### **La participation renforce-t-elle le « pouvoir d'agir » et la parole ?**

Au cours des entretiens réalisés auprès des usagers sur la participation, il ressort de tous les discours l'idée d'un certain bien-être (six fois cité), d'un enrichissement personnel en termes de savoir (six fois cité) et d'une compréhension du système lié à l'intervention sociale (quatre fois citée). La possibilité de prendre la parole s'exprime plus en termes de difficultés initiales (deux fois citée) ou comme un droit à formuler des propositions.

Pour les cadres, la participation renforcerait la capacité des individus à faire des propositions (huit fois cité) à échanger savoirs et compétences (quatre fois) et une capacité à prendre la parole en public (quatre fois). L'idée de bien-être ou de confiance en soi aura été trois fois abordée par les cadres contre six fois pour les usagers.

Par contre, lorsque l'on interroge les usagers sur ce qu'ils retiennent de cette expérience, la première idée indiquerait que la participation permettrait de créer du lien social (sept fois énoncé), l'idée de bien-être venant directement à la suite (six fois). L'un d'eux dira



toutefois que cette expérience ne lui a rien apporté personnellement, si ce n'est « *un brin de sociabilité* » (extrait de l'entretien n° 9 – D.O. usager).

Nous préciserons ici que les réponses du cadre de l'ACPM sont plus nuancées en la matière. La participation telle qu'elle peut être mise en œuvre dans certains dispositifs serait une façon de responsabiliser les usagers dans un cadre contractuel autour de leur projet individuel dont la contrepartie serait financière. La participation des usagers tendrait ainsi à se transformer en une justification des aléas rencontrés autour des engagements non tenus.

### **La participation renforce-t-elle le lien social ?**

Il s'agit de repérer si la participation a permis de mettre en relation les individus avec l'espace social. L'ouverture à l'autre (« *aller vers l'autre* ») vient en première position des apports individuels de la participation (sept fois), le bien-être, nous l'avons vu, juste en dessous. Vient ensuite l'idée de l'investissement/engagement personnel dans un projet porté par un groupe (quatre fois) et l'idée de pouvoir s'inscrire autour d'une action militante (quatre fois). « *Moi, ça m'a apporté un enrichissement personnel pour trouver les voies pour devenir une meilleure personne et d'essayer d'avancer dans ma vie. Ça m'a appris à m'approcher des gens, d'autres personnes et faire attention à son prochain. Je me sens fier d'avoir apporté ma pierre à l'édifice.* » (extrait entretien n°9 – T.S. usager). Il semblerait donc que la participation contribue au renforcement de la confiance en soi et à une identification de l'autre.

### **L'« agir individuel » porte-t-il à l'action collective ?**

Il apparaît, dans le discours de tous les usagers, l'expression d'une attention à l'autre, une transformation du regard qu'ils pouvaient avoir sur la précarité et l'idée de se mettre au service de l'autre. La participation porterait donc les usagers à sortir de l'isolement ou d'une forme d'égoïsme pour aller vers le groupe et l'action collective : « *Une envie de faire évoluer les choses et une ouverture d'esprit. Certainement d'être moins égocentrique et avoir envie d'aller vers l'autre.* » (extrait entretien n°6 – B.P. usager).

Enfin, les personnes interrogées parleront d'actions collectives « co-construites » avec les usagers voire par les usagers (dix sur douze entretiens) et sur les sept usagers interrogés, cinq diront participer à des groupements collectifs de réflexion en dehors de l'institution.

Nous ajouterons ici que les cadres et les usagers se sont engagés dans la démarche participative sans réellement savoir ce qui les attendait même si pour les cadres la nature du projet associatif (deux sur cinq) ou leurs convictions les portaient (deux sur cinq) déjà vers une mise en œuvre de la démarche.

Pour conclure sur les apports de la participation pour l'individu, ils semblent s'inscrire dans un double mouvement : celui d'un renforcement personnel (compétences, savoirs, prise de parole, compréhension du système...) – les deux groupes en témoignent – mais aussi, celui « d'une mise en relation » avec l'autre et plus largement avec la société qui l'entoure (lien social, institution, question politique...). Elle engagerait par ailleurs à élaborer des actions collectives entre résidents et entre résidents et institutions.

Par contre, lorsque la participation s'inscrit dans un cadre contractuel, la participation rimerait avec une mobilisation des ressources personnelles et justification de ses échecs, le cas échéant.

### **3.1.5. LA PARTICIPATION COMME SAVOIR-FAIRE**

Il s'agit ici, de mettre en lumière les modalités de cette mise en œuvre, s'il existe un modèle dans la démarche. Par ailleurs, il s'agira de repérer si le processus a fait l'objet d'une réflexion préalable, d'une identification des besoins en formation et si les difficultés repérées par les enquêtés ont finalement trouvé des modalités de résolution.

#### **Les outils de mise en œuvre sont-ils modélisés ?**

*Pour les usagers* : tous disent avoir été contactés par un travailleur social qui leur aurait expliqué et proposé d'intégrer le CVS. A la suite de quoi, ils auraient assisté à une première réunion et une autre, ainsi de suite jusqu'à être élus par les autres usagers.

*Pour les cadres* : l'impulsion à la mise en œuvre apparaît antérieure à la loi 2002-2 dans la mesure où la loi semble être venue confirmer des orientations qui émanaient du projet associatif (deux sur cinq) ou des convictions personnelles (deux sur cinq). La mise en application de la loi, même si les institutions en ont été porteuses, ne s'est réalisée, semble-t-il, que par l'action de quelques salariés convaincus qui se sont saisis de cette opportunité (trois sur cinq). Toutefois, le moteur reste la loi (trois sur cinq) et trois cadres relatent le fait que l'institution s'est engagée dans la démarche sans trop réfléchir aux conséquences de la démarche, ils se sont « lancés » diront-ils.

Sur les institutions ayant mis en œuvre la participation (quatre hors ACPM), trois confirment avoir engagé la réflexion à partir de petits groupes de travail ou d'expression réunissant les usagers et le salariés. A la suite de quoi, la création du CVS a suivi telle que la loi le prévoyait. « *Avant, on considérait que la participation, c'était finalement le CVS* » (extrait entretien n°1 – B.A. cadre). C'est-à-dire avec une organisation interne du CVS à l'instar du modèle associatif (trois sur quatre). Mais trois sur quatre diront avoir abandonné cette organisation pour aller vers un modèle non hiérarchisé, même si le CVS reste inscrit dans un processus électif. Aujourd'hui, la participation des usagers semble s'organiser autour :

- d'une prise en compte de la parole de tous les usagers dans le cadre de groupes d'expression, de réunions d'étage, d'enquêtes de satisfaction ou dans les parcours individuels,
- d'une écoute de tous les usagers par d'autres usagers, membres des CVS, qui invitent les personnes à s'exprimer autour de sujets divers.
- d'une représentation des usagers dans un cadre formalisé que représente celui du CVS.

Si cette organisation semble être la même pour les quatre institutions, la mise en œuvre ne s'est pas faite sans difficultés semble-t-il.

### **La mise en œuvre s'appuie-t-elle sur un savoir-faire ?**

Selon les cadres interrogés, la mise en œuvre de la participation s'est faite en « tâtonnant ». Deux d'entre eux diront s'être précipités sans vraiment réfléchir à une pédagogie qui encadre cette mise en œuvre et les rôles respectifs de chacun. « *Dans la participation, je pense... tel que ça avait été stipulé par la loi... on s'est précipité ! On s'est dit, il y a la loi, on l'applique ! Mais sans forcément faire toute la pédagogie qui allait avec, et pour les salariés et pour les résidents* » (extrait entretien n°1 – B.A. cadre). La question du « cadre » sera évoquée deux fois et notamment une fois autour de la question des rôles respectifs « *Alors soit c'est difficile d'accepter l'avis des personnes, soit au contraire on leur laisse tout prendre en charge... sans encadrement. Donc il a fallu, un peu se caler par rapport à tout ça, voyez au fur et à mesure des années.* » (extrait entretien n°4 – P.C. cadre).

Avec le temps, il semble qu'il y ait eu un mouvement qui soit d'abord parti de la participation de tous, animé par quelques salariés, pour aller vers une participation/représentation au travers des CVS et qu'une fois ces CVS constitués, face à

certaines difficultés rencontrées par les membres (turn-over<sup>67</sup>, épuisement, démobilisation), il ait fallu à nouveau aller vers une participation de tous mais qui serait cette fois animée par les CVS et accompagnée par l'institution.

Elle reposerait sur une valorisation des compétences et tendrait à évoluer vers un changement des pratiques, un changement de posture à tous les niveaux de l'institution. « *Nous [cadres] aussi on est plus en lien, on est plus disponible. Avant, on prenait rendez-vous pour voir quelqu'un, maintenant, ils viennent et on discute* » (extrait entretien n°4 – P.C. cadre). Ce changement reste un processus inachevé et trois cadres nous diront quand même que la participation, c'est encore trop l'affaire de quelques-uns, qu'il s'agisse des salariés ou des usagers.

Enfin, si tous s'accordent sur le fait que la participation c'est avant tout une question d'accompagnement, tous confirment aussi que la question est toujours là et que la participation est continuellement en devenir. Aujourd'hui, la participation aurait pour ambition dans ces institutions : l'évaluation des dispositifs (quatre fois citée) par les usagers, l'ouverture à la culture (une fois) et l'ouverture à vie politique locale (deux fois) dont les conseils de quartier (une fois).

Du point de vue des usagers, les institutions auraient un savoir-faire (trois réponses), même si elles manquent parfois un peu de pratique. L'un deux nous dira toutefois que les institutions ont peur : « *Non, ils n'ont pas de savoir-faire, ils ont surtout peur. Et aujourd'hui que la loi 2002 fête ses dix ans, c'est quand même catastrophique cette implication. L'implication est catastrophique et les institutions sont un peu perdues* » (extrait entretien n°6 – B.P. usager).

Il n'y aurait donc pas de modélisation à la mise en œuvre de la participation, si ce n'est en termes de convictions institutionnelles, d'accompagnement des usagers et d'accompagnement au changement pour les salariés. Elle resterait le fruit d'une expérimentation qui partirait d'une culture d'entreprise (valeurs, pratiques...) pour s'engager dans un processus de valorisation des usagers et d'équilibrage des rôles dans le cadre d'une relation entre l'utilisateur et l'institution qui l'accueille. Elle aboutirait toutefois à la mise en application de trois types d'outils dont les fonctions ont pour objet : l'écoute de chacun par l'institution, l'échange entre usagers, la représentation des usagers.

---

<sup>67</sup> Turn-over : rotation

## **Quelles sont les difficultés et les résistances au processus participatif ?**

Comme nous le disions auparavant, cette mise en œuvre ne s'est pas faite sans difficultés. Si bon nombre d'entre elles ont pu trouver des axes de résolution, il en existe encore : celles qui s'inscrivent dans un processus de changement des pratiques et celles que rencontrent les usagers.

*Pour les cadres*, concernant l'institution :

- trois diront rencontrer ou avoir rencontré des résistances de la part des salariés et à ce titre :
  - trois évoqueront la question du partage du pouvoir, même si la participation reste consultative dans le cadre du CVS,
  - un parlera de manque de mobilisation,
- deux diront que les salariés manquent de disponibilité pour se dégager du temps,
- deux parleront d'épuisement des salariés,
- un parlera de résistances des membres du Conseil d'Administration,
- le cadre de l'ACPM posera théoriquement comme difficulté la relation usagers/travailleurs sociaux et le manque de disponibilité.

Concernant les usagers :

- trois parleront de difficultés à mobiliser les autres usagers, et à ce titre :
  - deux diront que cela reste l'affaire de quelques-uns,
  - deux parleront d'épuisement des usagers,
  - un de difficultés à être écouté par les autres usagers,
  - un de légitimité,
- un de difficultés à communiquer les informations aux autres usagers,
- deux parleront de la difficulté de certains à intégrer une instance représentative, et à ce titre
  - un parlera de difficultés à endosser une responsabilité,
  - le cadre de l'ACPM évoquera le fait qu'il faut avant cela résoudre les problèmes individuels,
- deux parleront de la difficulté à intégrer le facteur temps entre demandes/revendications et prise de décision.

Pour les cadres interrogés, les principales difficultés rencontrées se déclinent dans le processus de changement qu'induit la participation, qu'il s'agisse d'un partage du pouvoir

ou de la remise en cause de la relation traditionnellement établie entre l'utilisateur et l'intervenant social. Par ailleurs, il semblerait que les usagers rencontrent de réelles difficultés à mobiliser les autres usagers autour des questions qui peuvent être débattues dans ces institutions créant parfois des effets de lassitude et de démobilisation.

*Pour les usagers*, concernant les autres usagers :

- cinq parleront de difficultés à mobiliser les autres usagers et à ce titre :
  - deux parleront de désintérêt, de passivité,
  - trois de la peur de parler et d'être jugé (un parlera de la crainte de la délation),
  - trois de difficulté à comprendre l'objet et les enjeux,
  - deux de compréhension du vocabulaire utilisé (acronymes),
  - un d'épuisement,
- trois parleront de la difficulté à intégrer le facteur temps entre demandes/revendications et prise de décision,
- quatre de revendications individualistes,
- un du manque d'information,
- un de la définition du rôle de l'utilisateur.

Concernant les salariés :

- deux parleront de difficultés à mettre en pratique,
- deux des problèmes posés par l'emboîtement des rôles,

Enfin de façon plus large, trois usagers nous parleront de la difficulté qu'ils rencontrent au niveau des décisions politiques et parleront à ce titre d'un manque de légitimité, n'envisageant de solution possible qu'en s'organisant en association d'utilisateurs.

Pour les usagers, les principales difficultés rencontrées relèvent de la mobilisation des autres usagers et d'un manque de compréhension des enjeux liés à la participation. Les demandes resteraient ainsi au niveau de la revendication individuelle ou seraient trop longues à obtenir satisfaction. Ce manque de mobilisation des usagers entraînerait, semble-t-il, un manque de légitimité (par le nombre) pour ce faire entendre au niveau politique.

Il y aurait donc un double effet de résistance dans la mise en œuvre de la participation. Un effet qui viendrait des salariés quant au changement de posture que peut induire la participation et qui finalement en limiterait son déploiement et peut-être sa légitimité et,

une résistance passive de la part des usagers (les absents) qui n'éprouveraient pas forcément le besoin de se mobiliser autour des questions débattues et limiterait ainsi le poids de la représentation (par le nombre) en dehors des portes des institutions. Enfin, il existerait aussi une vraie difficulté à comprendre le débat (vocabulaire utilisé, contexte...).

### **La participation est-elle le fruit d'une expérience, d'une formation ?**

Toutes les personnes interrogées nous diront que la participation relève d'abord d'une expérience et principalement pour les usagers (prise de parole, confiance en soi...). Pour les cadres, c'est dans la mise en œuvre que peut s'éprouver le processus de changement que la participation induit. Pour les usagers, c'est de se confronter au cadre de discussion, d'apprendre à prendre la parole et à maîtriser un système composé de dispositifs, d'acteurs politiques et institutionnels. « *Je pense que ça s'apprend et ça doit s'apprendre en commun et je pense que d'ici quelques années on y arrivera mieux* » (extrait entretien n°6 – B.P. usager).

Toutefois, la formation semblerait nécessaire comme étayage (enjeux, cadre et fonctionnement) et particulièrement si elle est construite à partir des résultats de ces différentes expérimentations. Seul le cadre de l'ACPM nous dira ne pas voir d'utilité à formation, dans la mesure où le droit à l'expression reste un droit de chacun.

### **Quels étaient les attendus et quels en sont les résultats ?**

**Concernant ce qui était attendu** : du côté des cadres, il n'y avait pas d'attente particulière sinon une conviction que la participation permettrait d'améliorer l'offre de service. La réponse du cadre de l'ACPM va aussi dans ce sens mais va un peu plus loin en affirmant que la participation devrait permettre une amélioration des dispositifs et une prise en compte de certaines difficultés par les politiques. Un autre nous dira dans le même ordre d'idée que les politiques publiques n'ont pas réellement pris en compte les usagers ces dix dernières années : « *Les pouvoirs publics ont dit : 'Ben voilà, vous allez les faire participer !' Mais depuis dix ans, ils ne les ont pas vraiment fait participer dans les décisions politiques* » (extrait entretien n°1 – B.A. cadre).

Du côté des usagers, il ne semble pas qu'il y ait eu des attentes particulières, d'autant que chacun d'eux a été initialement sollicité par un travailleur social et qu'avant cela le concept de participation leur échappait.

*Concernant ce qui a été obtenu* : pour les usagers, le chapitre sur la participation et l'individu présente largement ce que les usagers ont acquis au travers de leur engagement : bien-être, lien social, compréhension du système, « *capacité à se débrouiller seul* ».

Pour les cadres :

- quatre parleront de co-construction d'actions (festivités, aménagement de locaux, projet d'établissement, critères d'entrée...),
- trois nous diront être sortis des anciennes notions liées à l'action sociale (usagers méritant, assistantat...) :
  - deux parleront d'un contre-pouvoir pour faire avancer les conceptions liées à l'action sociale (posture, rôle),
  - trois diront être arrivés à ce que l'institution considère l'utilisateur comme un citoyen responsable,
  - dans le même sens, trois diront faire la promotion d'humains citoyens,
- trois construire l'évaluation interne,
- un ouvrir l'action sociale à la culture.

Des entretiens réalisés, il ressort l'idée qu'un travail collaboratif a pu se mettre en place dont la conséquence est la modification des pratiques et des postures des professionnels (relation aidant/aidé), l'élaboration d'actions collectives et, une valorisation de l'utilisateur (bien-être, lien social...) et de son rôle social. Elle apparaît comme un processus collaboratif qui se construit dans l'expérimentation dont les prémices n'ont pas appelé de savoir-faire particuliers, si ce n'est une conviction forte que cela pouvait fonctionner. Cette construction a abouti à mettre en œuvre des outils participatifs (projet individuel, CVS,...) qui semblent aujourd'hui fonctionner. Des craintes demeurent et la mobilisation reste encore « *l'affaire de quelques-uns* ».

Enfin, si l'expérimentation reste le modèle de construction de la participation, la formation pourrait apporter un étayage pour une meilleure approche du cadre, des enjeux, des fonctionnements et peut-être un apport en termes de langage propre à l'intervention sociale, même si le besoin ne s'est pas exprimé directement au moment de la question portant sur la formation.

Toutefois, cette construction ne s'est pas faite sans difficulté et des résistances existent encore en termes de mobilisation et de légitimité des usagers en particulier au regard de l'élaboration et de l'évaluation des politiques publiques.



### 3.1.6. LA PARTICIPATION ET LE COLLECTIF

Ce point de l'analyse a pour objet de mettre en relief, au regard de l'hypothèse de départ, ce que la participation peut générer d'un point de vue collectif pour les individus. Beaucoup des éléments déjà traités dans les points précédents réapparaissent ici, mais ils sont abordés sous l'angle de l'intégration des individus dans une organisation collective.

#### Quels sont les pouvoirs et limites de la participation ?

##### *Du point de vue des usagers :*

- une limite financière pour l'institution et pour les politiques à répondre aux attentes des usagers (deux fois citée) « *Une participation doit être raisonnable par rapport aux coûts financiers. C'est ça qui est important. La participation, le but c'est l'humanisation des choses* » (extrait entretien n°6 – B.P. usager),
- un droit d'expression entendu et pris en compte mais sous la forme de : proposition/consultation mais sans pouvoir de décision (trois fois cité) « *Le seul pouvoir que l'on a, c'est de représenter les résidents et de demander mais après le pouvoir de décision ce n'est pas nous* » (extrait entretien n°9 – F.F. usager),
- une limite par le nombre, la représentation et la légitimité qui en découle « *Je pense qu'on est trop minoritaire, il faudrait que l'on ait un plus gros regroupement. Et tant que l'on sera trop peu nombreux, on restera des anonymes* » (extrait entretien n°8 – D.F. usager).

##### *Du point de vue des cadres :*

- une prise en compte effective des propositions (trois fois cités) comme enjeu et comme limite potentielle,
- une limite institutionnelle (deux fois): ce qui fonctionne ici ne se diffuse pas forcément dans les autres institutions,
- une voix qui peut parfois avoir un poids dans les décisions politiques (l'ouverture d'une maison relais par exemple),
- une « co-construction » des projets (quatre fois citée),
- une responsabilisation des individus (trois fois).

La participation serait finalement l'occasion de coécrire les projets mais l'avis des usagers resterait entendu sous une forme consultative. Par ailleurs, la « cause » des usagers

semblerait avoir des difficultés à être entendue en dehors des institutions même si parfois leur présence peut influencer des choix politiques.

### **Y-a-t-il une relation entre participation et engagement ?**

La question de l'engagement a déjà été abordée au travers des éléments d'analyse précédents. Ce qu'il est important de noter ici, c'est que tous les cadres interrogés nous ont parlé de leurs convictions initiales comme moteur de la démarche. Par ailleurs, tous nous diront que la participation ne peut être engagée que si l'institution est elle-même porteuse de cette conviction et qu'elle est prête à accepter, à entériner et à accompagner des décisions qui pourraient parfois déstabiliser les équipes dans leur pratique.

Du côté des usagers tous nous parleront, nous l'avons vu, de leur investissement, de leur engagement à faire bouger les choses mais aussi de leur intérêt pour leur rôle représentatif et notamment hors de l'institution (Commission FNARS...).

### **La participation permet-elle de construire l'intérêt général ?**

Du point de vue des usagers entendus, la notion d'intérêt général semble avoir été parfaitement intégrée dans leur discours. Sur les sept personnes interrogées, quatre nous diront que les revendications particulières n'ont pas leur place dans le cadre d'un CVS et que les « autres » ne comprennent pas toujours pourquoi ces revendications ne sont pas communiquées dans ce cadre représentatif. Ce qui nous amènerait à penser que l'intérêt général ne semble finalement concerner que les usagers qui ont un rôle représentatif.

Toutefois, nous l'avons vu, les usagers interrogés ont aussi investi (cinq sur sept) des groupes de réflexion divers au niveau régional (Commission des usagers de la FNARS) et national (CCPA<sup>68</sup>, MOC<sup>69</sup>). Ils ont acquis au travers de la démarche participative, la notion d'intérêt général, allant jusqu'à les conduire pour trois d'entre eux à réfléchir avec d'autres à la possibilité de créer une association (Particip'actif) dont l'objet sera de : *« défendre les usagers, réhabiliter la dignité des individus, combattre l'isolement, aider à la réinsertion, fédérer autour d'actions<sup>70</sup> »*.

Enfin, lorsque les institutions ont fait le choix d'associer les usagers à l'évaluation interne (deux institutions au moment de l'enquête et une prochainement), les revendications

---

<sup>68</sup> Conseil consultatif des personnes accueillies/accompagnées.

<sup>69</sup> Méthode ouverte de coordination – pour une Europe sociale, est un projet porté par la Fondation de l'Armée du salut dont l'objet a été de favoriser une réflexion nationale autour du Plan National d'Actions pour l'Inclusion sociale – 2008-2010.

<sup>70</sup> Projet de statuts de l'association Particip'actif, remis par l'un des usagers.

particulières seront susceptibles quand même de dégager un intérêt général au travers de la traduction que ces mêmes institutions en feront. Mais ceci reste une hypothèse.

### **Y-a-t-il une relation entre participation et citoyenneté ?**

Trois cadres ont abordé la question de la citoyenneté au cours des entretiens. Tous estiment que la participation est un vecteur de citoyenneté dans le sens où elle permettrait d'ouvrir le débat à des personnes qui en étaient jusque-là exclues. Ce droit d'expression associé à un droit à participer ferait de la participation la promotion en faveur de l'humain citoyen. « *Pour moi, le point central c'est le citoyen ! Qu'est-ce qui fait qu'on est plus un usager méritant ou pas et qu'on sort de toutes ces notions pourries de mérite, d'assistanat, de droits et de devoirs, tous ces discours éculés du monde de l'action sociale, qu'est-ce qui fait qu'on passe à la promotion des humains citoyens ? Pour moi c'est là que ça tient !* » (extrait entretien n°2 – R.S. cadre).

Pour les usagers, la question de la citoyenneté est intrinsèquement liée à la notion de participation (cinq associent directement participation et citoyenneté). « *Bien souvent au lieu d'appeler les personnes, les personnes en précarité ou les personnes accueillies on les appelle les citoyens [...] ce n'est pas pareil mais c'est bien d'être reconnu en tant que citoyen.* » (extrait entretien n° 7 – D.E. usager).

### **La participation et la démocratie**

Seuls les usagers ont été directement interrogés sur la notion de démocratie. A cette question, sur les sept usagers interrogés cinq diront que la participation est un support de la démocratie : « *Justement la définition de la démocratie, c'est là où chacun peut et a le droit de participer à la vie quotidienne. Donc si on a le droit de participer à la vie quotidienne, on a le droit de s'exprimer aussi, on a le droit de Cité* » (extrait entretien n° 7 – D.E. usager). L'un d'eux dira même qu'il s'agit d'un pléonasme.

En outre, deux cadres nous diront que lors des élections des membres du CVS, la participation des usagers au vote représente environ un tiers des personnes logées.

La participation serait donc étroitement liée à d'autres notions comme celle de la citoyenneté et de la démocratie. Elle serait un élan, un facteur pour développer la conscience d'un intérêt général qui serait porté par le rôle représentatif de certains usagers. Cependant, nous l'avons vu la participation reste encore un acte individuel souvent motivé par des intérêts particuliers et c'est seulement au travers de l'implication de certains que se

dégage la notion d'intérêt général et ce, même si les usagers investissent quand même certaines instances démocratiques (élections).

Par ailleurs, la participation rencontre des limites à l'exercice et notamment dans la légitimité que les usagers ont à être entendus à l'extérieur des institutions représentées ici. Enfin, la participation permettrait de construire des collaborations entre professionnels et usagers qui se concrétiseraient dans des projets collectifs (tutorat, festivités...) et dans une réflexion aux différents travaux de ces mêmes institutions (projet d'établissement, règlement intérieur, livret d'accueil...).

### **3.1.7. LA PARTICIPATION ET L'INSTITUTION**

On note dans les entretiens des cadres que la question de la participation fait encore débat, non pas dans son utilité sociale, dont tous semblent convaincus, mais plutôt autour des modèles de mise en œuvre, dans ses fondements ou encore dans l'équilibre des rôles respectifs entre les usagers et les acteurs de l'intervention sociale. *« Ça remet en question beaucoup de choses, là le pouvoir est partagé, donc il faut être prêt. Il faut avoir fait un petit bout de chemin pour se sentir prêt à se dire je n'ai pas la connaissance de tout, je ne suis pas Dieu, et le pouvoir je peux le partager, l'intelligence collective, c'est quand même quelque chose d'efficace. »* (extrait entretien n°1 – B.A. cadre). Si son utilité sociale ne semble plus être à démontrer, c'est qu'au travers de cette expérience, les institutions corroborent l'intérêt qu'elles y ont trouvé.

Ainsi, la participation permettrait :

- de construire des actions collectives qui assureraient une fonction d'animation sociale dans les établissements : festivités, sorties, gestion de salle informatique,
- de construire des systèmes d'entre-aide : réseau d'échange et de savoir, SEL (Système d'échange local), tutorat – *« C'est pour ça que ce qui pourrait être intéressant pour nous c'est de pouvoir développer un système d'autogestion, d'auto-travailleur social, par un système de parrainage des anciens qui peut aider la personne à faire des démarches »* (extrait entretien n°6 – B.P. usager),
- de travailler à l'amélioration de l'offre de service : réduction des délais de réponses pour les commissions d'admission, modification du règlement intérieur, gestion des horaires des laveries, commissions menus...

- de travailler ensemble sur les projets de développement (une réponse), les projets d'établissements (deux réponses) voire même les projets associatifs (une réponse) des structures : ouvertures de nouveaux établissements, réhabilitation, aménagement, etc. « *Aujourd'hui au niveau de la fondation, ils ont retravaillé le projet associatif et il va être élaboré avec les résidents. Donc ça provoque des changements parce que dans les rencontres que l'on peut avoir avec les résidents, quand on parle projet, quand on parle restructuration, ils ont des idées super-intéressantes. C'est eux qui vivent à l'intérieur !* » (extrait entretien n°1 – B.A. cadre),
- de communiquer auprès des pouvoirs publics autour de l'adéquation entre l'offre proposée et les besoins du public,
- de travailler au référentiel d'évaluation,
- etc.

Enfin, certains usagers diront que la participation est utile pour l'institution en termes de compréhension des situations individuelles, d'interface entre usagers et institution et parce que la participation les rend acteurs de leur parcours et leur permet de s'en sortir seul.

### **3.2. LES RESULTATS OBTENUS A PARTIR DE LA COMMISSION USAGERS**

Cette présentation vise à apporter des compléments d'analyse à partir des critères proposés pour l'enquête. Elle s'appuie sur cinq comptes-rendus de réunions de la commission régionale des usagers organisée par la FNARS en région PACA entre septembre 2009 et mars 2011.

Au cours de ces commissions, la présence des usagers est variable, allant de dix à trente personnes, selon les commissions. La régularité est aussi variable, mais un groupe d'une dizaine de personnes apparaît au moins à trois reprises sur les cinq comptes-rendus observés. Ces commissions sont organisées en semaine sur une journée entière. Elles ont généralement lieu dans une des structures accueillantes, les lieux sont variables. La FNARS prend en charge les frais de déplacement des usagers afin de faciliter leur présence à ces rencontres.

#### **Sur la connaissance partagée de la participation**

La commission FNARS définit la participation des usagers à partir de la loi 2002-2. Un rappel des objectifs de cette loi et des impacts pour les institutions sera réalisé lors de la réunion de novembre 2009, à la suite de quoi seront systématiquement rappelés les

objectifs de la commission. Sur le débat, il apparaît que les usagers n'auraient pas connaissance de la loi et s'interrogeraient sur les raisons pour lesquelles les outils de la loi ne sont pas mis en œuvre. Certains rappelleront que les CVS sont des instances de discussion, mais pas de décision et que la plupart des propositions faites par les usagers ne sont pas suivies.

Enfin, les enjeux apparaissent bien identifiés par les usagers présents, en particulier celui lié à la relation entre l'utilisateur et le travailleur social : « *Il faut quitter la frontalité entre usagers et professionnels, mener cette aventure de l'accompagnement ensemble*<sup>71</sup> »

### **Sur la participation et l'individu**

A l'instar des propos relevés lors de l'enquête, il apparaît que la participation est perçue comme un élément bénéfique pour l'individu et notamment parce qu'elle l'inscrit dans un collectif d'égaux : « *Les réunions collectives sont des lieux de solidarité où tout le monde est à égalité*<sup>72</sup> » et encore « *On est plus un individu mais membre d'un groupe. Cette dynamique donne de l'énergie*<sup>73</sup> ».

### **Sur la participation comme savoir-faire**

Il ressort des différents échanges lors des commissions une certaine sympathie pour les travailleurs sociaux. La question du savoir-faire des institutions est abordée au travers du dispositif d'accompagnement des structures que met en place la FNARS dans son réseau. Elle s'accompagne d'une veille sur la mise en place des outils de la loi 2002-2 et d'une réflexion que tous souhaiteraient voire partagée à tous les niveaux de l'intervention sociale (usagers et institutions).

### **Sur la participation et le collectif**

Les questions de la mobilisation, de l'engagement et du turn-over sont aussi interrogées au travers des commissions à la fois dans ces aspects positifs mais aussi négatifs ; « *Lorsqu'il y a des groupes de parole créés, les usagers ne sont pas au rendez-vous, Pourquoi ?*<sup>74</sup> ».

Si la question de l'intérêt général n'apparaît pas dans les différents débats, le groupe est cependant promoteur de la parole de l'utilisateur à l'extérieur des institutions et de nombreux projets collectifs apparaissent au fil des discussions (film, création de bagagerie,

---

<sup>71</sup> Témoignage recueilli dans le compte-rendu de la commission usagers du 19 novembre 2009.

<sup>72</sup> Témoignage recueilli dans le compte-rendu de la commission usagers du 10 mars 2010

<sup>73</sup> *Ibid.*

<sup>74</sup> Témoignage recueilli dans le compte-rendu de la commission usagers du 17 novembre 2009

culture...): « *L'action collective est un plus dans l'accompagnement social*<sup>75</sup> ». Le groupe s'inscrit aussi dans une dynamique de projet au travers des objectifs qu'il tend à promouvoir (capitalisation d'expérience, expertise, valorisation de la parole et de l'expertise des usagers à l'extérieur...<sup>76</sup>).

### **Sur la participation et l'institution**

Les différents échanges lors des différentes commissions laissent entrevoir la plus-value de la participation des usagers pour les institutions, qu'il s'agisse des projets menés par ces institutions en termes de propositions adaptées (offre de services, aménagements...) ou en termes d'acquisition et de valorisation des compétences individuelles dans le cadre de leurs parcours d'insertion : « *Il faut viser des thématiques qui donnent des idées à ceux qui nous accueillent !*<sup>77</sup> »

Pour conclure sur cet exposé et à titre de synthèse, nous sommes tentés en première analyse de délivrer quatre modèles de participation que nous avons pu repérer au fil des différents entretiens : la participation individuelle, la participation collective de groupes d'usagers, la participation représentative institutionnelle et la participation représentative politique.

Les trois premières (individuelle, collective, représentative-institutionnelle) se réalisent dans le cadre des institutions accueillantes, alors que la dernière (représentative-politique) se déroule « hors les murs » dans l'espace public classiquement défini.

La première – la participation individuelle – relève des processus d'accueil. Elle s'appuie sur le projet individuel des personnes accueillies et sur une posture d'écoute et de prise en compte de l'utilisateur par l'institution. Elle vise au renforcement des capacités individuelles et du pouvoir d'agir (empowerment) pour que l'utilisateur devienne acteur de son parcours. Elle tend à modifier la relation usager/travailleur social et invite les professionnels et les usagers à construire des collaborations spécifiques (autour du projet) voire collectives (participation collective ou participation représentation-institutionnelle). L'enquête de satisfaction relève de ce modèle.

La seconde – la participation collective – est une interface entre l'institution et les usagers. Elle appelle à la participation de tous mais est animée, en général, par les membres des

---

<sup>75</sup> Témoignage recueilli dans le compte-rendu de la commission usagers du 8 mars 2011

<sup>76</sup> Annexe au compte-rendu de la commission du 17 novembre 2009

<sup>77</sup> Témoignage recueilli dans le compte-rendu de la commission usagers du 20 janvier 2010

CVS avec le soutien des professionnels. Dans ce cas, elle fonctionne sur un mode délibératif (priorisation des choix...) et vise à construire des collaborations entre résidents (animation, ateliers, échange de savoir et de compétences, SEL, transmission d'informations...) et à construire des propositions d'amélioration du service proposé. Mais, elle peut aussi avoir vocation à traiter de la vie quotidienne de l'établissement (groupe d'expression, réunions d'étage...). Dans ce cas, elle est animée par l'équipe sociale et a pour objet de recueillir les propositions et revendications spécifiques ou d'échanger avec les usagers dans un cadre collectif, le processus délibératif restant extérieur au groupe. Elle tend à construire l'intérêt collectif et à renforcer le lien social.

La troisième – la participation représentative-institutionnelle – relève du CVS. Elle vise à construire des collaborations entre l'institution et les représentants et à recueillir les propositions qui ont été priorisées au travers des échanges collectifs. Elle vise à l'amélioration de l'offre de service mais peut aussi s'inscrire dans la (re)définition des projets institutionnels (projet d'établissement...), stratégiques (adaptation de l'offre et politiques publiques), voire politiques (projet associatif). Elle est interne à l'institution et n'a pas vocation délibérative. A bien des égards, cependant, elle peut être amenée à « sortir des murs » pour interpeller les politiques publiques lors des échanges que l'institution a avec les services déconcentrés ou décentralisés et peut impacter à ce titre sur les délibérations futures.

Enfin, la participation représentative-politique relève directement de l'espace public. Elle peut être à l'initiative d'une participation individuelle (directe) ou d'une participation représentative-institutionnelle (CVS). Elle invite au débat mais ne constitue pas en soi un espace délibératif. Faute du poids de la représentation (individuelle ou représentative-institutionnelle) elle reste consultative et tend à revendiquer sa légitimité.



## 4. CONCLUSION

C'est à partir d'une méthodologie qui relève d'une démarche qualitative que nous avons éprouvé l'hypothèse de départ selon laquelle la participation serait la rencontre entre une construction du « soi », dans sa subjectivité et la construction d'un intérêt général.

Cette démarche s'est appuyée sur des entretiens semi-directifs dont l'objectif étaient de recueillir des éléments qui mettent en exergue ces deux dimensions et particulièrement la première qui relève de l'intimité avec l'enquêté.

Le traitement des données s'est réalisé à partir d'une grille d'analyse dont les items principaux contribuaient à mettre en valeur des critères et indicateurs qui permettent d'analyser, d'une part, ce qui relève justement de cette intimité subjective et de l'intérêt collectif, voire général et d'autre part, de repérer dans le discours des points de rencontre entre ces dimensions.

Les résultats obtenus, nous ont amené à dégager des « sous-modèles » de participation, même si la participation des usagers reste toutefois appréhendée dans une globalité relative par les enquêtés. Ainsi, quatre modèles de participation ont émané de cette enquête, modèles que nous avons synthétisés et dénommés pour une meilleure compréhension de la recherche : la participation individuelle, la participation collective, la participation représentative-institutionnelle, la participation représentation-politique. Le but de cette première synthèse n'était pas, à partir de ces modèles, de définir des normes de participation mais plutôt d'identifier dans chacun de ces modèles les caractéristiques et les processus en œuvre qui permettent de valider l'hypothèse que la participation révèle, par l'action et l'expérience, l'individu dans sa subjectivité et permet de repenser le « vivre ensemble ».

Aussi, si chacune d'elles a ses propres caractéristiques, elles s'inscrivent dans une démarche globale participative. Cette acception est particulièrement vérifiée du côté des institutions. C'est cette démarche globale déclinée en sous-modèles participatifs déterminés par leurs caractéristiques qu'il faut maintenant analyser afin de pouvoir valider ou invalider notre hypothèse de départ.

# TROISIEME PARTIE : LES RESULTATS DE LA RECHERCHE

## 1. INTRODUCTION

L'enquête réalisée et présentée précédemment a permis à partir de données principalement qualitatives d'identifier des modèles de participation. Ces modèles – susnommés : participation individuelle, participation collective, participation représentative-institutionnelle et participation représentative-politique – ont été définis à partir de caractéristiques et de processus repérés dans le discours de nos enquêtés. Toutefois, la présentation préalable du matériau n'ayant pas encore fait l'objet d'une analyse fine ne nous a pas encore autorisés à valider l'hypothèse selon laquelle la participation concéderait à la rencontre entre l'individu « subjectivé » et l'intérêt général. C'est pourquoi, à partir de l'analyse des différents modèles participatifs, que nous déclinons dans un premier chapitre, nous tenterons de repérer pour chacun d'eux ce qui relève de la construction d'une subjectivité et ce qui relève de la construction de l'intérêt général. A partir d'une synthèse permettant de mettre en lumière, d'une part, les caractéristiques propres de chacun des modèles et d'autre part les processus en œuvre, nous tenterons de démontrer que notre hypothèse est fondée et que les modèles développés relèvent d'une expérience qui s'inscrit dans une démarche globale ayant pour objet de promouvoir l'acteur-citoyen inscrit dans un espace social et politique.

A partir de cette démonstration, nous reviendrons dans un second chapitre sur le cadre théorique qui nous a permis de délimiter la présente question de recherche et son hypothèse de résolution. Nous apporterons ainsi des compléments théoriques à notre analyse afin de nuancer, le cas échéant, notre parti pris de départ et sinon de mettre en relief les nouveaux apports conceptuels révélés par le terrain.

C'est à partir de ce regard croisé entre résultats empiriques et théoriques que nous re-contextualiserons ce travail sur le terrain initial à partir duquel nous avons dégagé nos premières interrogations. Dans un troisième et dernier chapitre, il s'agira d'une part, de revenir sur ce contexte pour mieux comprendre quels étaient les véritables enjeux posés au travers de nos interrogations et d'autre part, de proposer des pistes de travail et des

propositions d'actions afin de délimiter l'opérationnalité de la participation dans les institutions.

## **2. LES PARTICIPATIONS ET LES PROCESSUS OBSERVES**

### **2.1. INTRODUCTION**

Nous avons observé dans la première partie de ce document que la participation restait un concept un peu flou dont la mise en œuvre semblait alimenter un débat entre ce qui serait ou non de la participation et les « bonnes façon de faire » et, entre une participation qui serait le propre de la citoyenneté et une qui ne serait l'expression que d'intérêts particuliers. Le terrain observé nous révèle que la participation revêtirait un ensemble de modèles que nous avons ordonnés en quatre catégories : la participation individuelle, la participation collective, la participation représentative-institutionnelle et la participation représentative-politique.

Selon une première lecture, la participation s'incarnerait dans cette globalité, composée par ces différents modèles identifiables par leurs caractéristiques propres. Cette lecture nous permettrait de valider hâtivement l'hypothèse selon laquelle la participation, comme expérience, construirait les dimensions individuelles, sociales et politiques de tout être humain. Cependant, au regard de ces caractéristiques, leur superposition ne semble pas si évidente. Chacun d'eux se différencient, par leur objet, leurs outils, leurs impacts, en particulier sur les deux dimensions observées (collective et individuelle). Il y aurait donc une dichotomie à penser la participation à la fois dans sa globalité et dans ses différences.

Au travers des résultats obtenus d'autres éléments apparaissent, en particulier des processus qui permettent d'avoir une vision plus transversale entre les modèles proposés. Ainsi, nous avons identifié trois types de processus en œuvre. Le premier est relatif au processus d'accueil et à l'offre de services - comment elle évolue et s'expérimente entre les différents modèles ? Le second met en lumière les processus délibératifs et la compétence décisionnelle - comment et qui est en mesure de prendre une décision ? Enfin, le dernier, comme processus de renforcement du pouvoir d'agir et d'expérience démocratique, plus directement rattaché à notre hypothèse et que nous avons dénommé ici : « processus de construction individuelle et/ou collective ».

Par l'analyse de ces processus nous tendrons ici à conforter l'idée que les participations (individuelle, collective, représentative-institutionnelle et représentative-politique) prises dans une globalité tendent à révéler, d'une part, la subjectivité des individus et d'autre part, l'intérêt collectif et peut-être, plus loin, l'intérêt général. C'est donc, à partir de cette double lecture (caractéristiques et processus) que nous allons développer l'analyse qui va suivre.

Ainsi, il s'agira de porter une analyse sur les quatre modèles de participation que nous avons définis et synthétisés pour cet exercice en deux tableaux. Le premier (Tableau 1 : Synthèse des caractéristiques des différents modèles participatifs p.75) a pour objet de mettre en lumière les caractéristiques des modèles observés. Le second (Tableau 2 : Synthèse des processus en œuvre à partir des différents modèles participatifs p.76) a quant à lui pour fonction d'examiner les processus en œuvre. Ils sont complétés de deux schémas qui présentent l'expérience participative pour les deux groupes interrogés (Schéma 1 : expérience participative des usagers – point de vue de usagers et Schéma 2 : expérience participative des usagers – point de vue des cadres p.77). Ces documents alimenteront notre discours au fil des paragraphes suivants.

C'est pourquoi, dans un premier temps seront présentés ces différents documents qui appuieront le développement, puis seront présentées les analyses des modèles identifiés, qui nous conduiront jusqu'à la validation ou non de l'hypothèse de recherche.

## **2.2. LES DOCUMENTS SUPPORTS DE LA DEMONSTRATION**

Les deux pages qui suivent présentent deux tableaux qui récapitulent l'ensemble des entretiens réalisés. Les réponses qui nous ont été apportées ont été ordonnancées verticalement sous chacun des quatre modèles (Tableaux 1 et 2 : colonnes A, B, C, D) et à partir des différents items de la grille d'analyse proposée (Tableaux 1 et 2 : lignes 1, 2, 3, 4).

Sur le premier tableau (Tableau 1 p.75) la lecture se fait plutôt verticalement car il s'agit ici de présenter les principales caractéristiques pour chacun des modèles. Les réponses ont été différenciées par un jeu de couleur<sup>78</sup> pour mieux repérer les réponses apportées par : les cadres (vert), les usagers (bleu) et les réponses communes aux deux groupes enquêtés (rouge).

---

<sup>78</sup> Cf. légende Tableau 1 : synthèse des caractéristiques des différents modèles participatifs p.75

Sur le second tableau (Tableau 2 p.76), les modèles ont été repris dans les colonnes (A, B, C, D) et les items sur les lignes (1, 2, 3, 4). La lecture se fait cette fois de façon horizontale à partir des processus que nous avons pointés en introduction : processus d'accueil, processus décisionnel et processus de construction individuelle ou collective.

Le processus d'accueil lié à l'offre de services est symbolisé par un fléchage orange. Il relie des groupes de mots repris du tableau de synthèse et qui sont significatifs dans la mise en œuvre.

Le processus décisionnel est repéré par un fléchage rose et de la même manière, relie des groupes de mots. Certains fléchages ont été symbolisés en pointillés car le lien ne se fait pas systématiquement ou se fait indirectement. Enfin, nous avons symbolisé par une jonction en pointillés sans fléchage (Cf. légende Tableau 2 p.76) les éléments qui sont susceptibles de bloquer le processus. Ce lien a été dénommé dans la légende comme « résistance ».

Enfin, le processus de construction individuelle ou collective, symbolisé par un fléchage bleu, en pointillés ou non, selon que le lien est direct ou indirect, comme nous l'avons présenté ci-dessus. Enfin, nous avons encadré en bleu des mots clé qui synthétisent, par des verbes d'action, les jonctions entre les modèles participatifs.

A la suite de ces tableaux sont présentés deux schémas (cf. *infra* p.77) qui récapitulent les expériences participatives pour les deux groupes enquêtés. Le premier schéma (Schéma 1 : expérience participative des usagers – point de vue des usagers) met en lumière l'expérience participative des usagers - de quelle façon ils sont entrés dans le processus participatif. Pour chaque étape de l'expérience, nous avons replacé, en-dessous, le modèle auquel nous pouvons nous référer. Enfin par un fléchage en bas du schéma, nous avons symbolisé les limites de la participation (selon les usagers) dans une approche globale de la participation. Ce schéma se lit de gauche à droite.

Le second schéma (Schéma 2 : expérience participative de l'institution – point de vue des cadres) présente l'expérience de la participation dans l'institution. La lecture se fait selon le fléchage présenté : de gauche à droite, puis de droite à gauche : de façon « circulaire ». Là encore, nous avons symbolisé en bas du schéma la perception des limites de la participation pour les cadres dans une approche globale de la participation. Les fléchages sont relatifs à la nature du lien : droit/direct ; pointillés/indirect.

**Tableau 1 : Synthèse des caractéristiques des différents modèles participatifs**

Axes d'analyse	(A) Participation individuelle	(B) Participation collective de groupes d'utilisateurs	(C) Participation représentative institutionnelle (CVS)	(D) Participation représentative politique
1) <b>Définir la participation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considération</li> <li>▪ Développement des capacités individuelles</li> <li>▪ Changement de posture usagers/profession.</li> <li>▪ Etre acteur de son parcours</li> <li>▪ Autonomie, valorisation, responsabilisation</li> <li>▪ Changement de posture usagers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proposition / Consultation</li> <li>▪ Coopération</li> <li>▪ Réseaux d'échanges (RES)</li> <li>▪ Egalité du droit d'expression</li> <li>▪ Priorisation du choix collectif</li> <li>▪ Démocratie / Solidarité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réflexion sur les processus d'accueil</li> <li>▪ Définir l'organisation</li> <li>▪ Place et rôle des usagers dans l'institution</li> <li>▪ Améliorer l'offre de services</li> <li>▪ Proposition # décision</li> <li>▪ Consultation/représentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pas de prise en de compte des propositions</li> <li>▪ Faire entendre sa voix</li> </ul>
2) <b>Approche individuelle de la participation (individu/groupe)</b>  <b>Impacts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre la parole / Confiance en soi</li> <li>▪ Bien-être</li> <li>▪ Enrichissement</li> <li>▪ Lien social/altérité/sortir de l'isolement</li> <li>▪ Investissement, engagement</li> <li>▪ Changer ses représentations</li> <li>▪ <u>Impact négatif</u> : → processus de justification (cadre contractuel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Echanges de savoirs</li> <li>▪ Co-construire des actions collectives</li> <li>▪ Lien social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacité à faire des propositions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participer à des groupes de réflexion</li> </ul>
3) <b>Outils, compétences, savoir-faire, difficultés, résistances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enquête de satisfaction</li> <li>▪ Prise en compte du choix / Ecoute</li> <li>▪ Usager-responsables</li> <li>▪ <u>Difficultés</u> : → Mobilisation/démobilisation → Intégrer un collectif → Facteur temporel/décision → Désintérêt / Passivité → Langage spécialisé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Groupe d'expression</li> <li>▪ Lieu d'expression</li> <li>▪ Echange entre usagers</li> <li>▪ <u>Difficultés</u> : → Mobilisation des usagers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Groupe de travail / Evaluation interne</li> <li>▪ Représentation</li> <li>▪ Convictions institutionnelles</li> <li>▪ <u>Difficultés</u> : → Epuisement des salariés → Partage du pouvoir → Changement des pratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Difficultés</u> : → Légitimité</li> </ul>
4) <b>Approche collective de la participation</b>  <b>Impacts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Humain-citoyen</li> <li>▪ Droit d'expression</li> <li>▪ Participation = citoyenneté</li> <li>▪ <u>Difficultés</u> : → Des revendications individualistes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilisation des individus</li> <li>▪ Droit à participer</li> <li>▪ Tutorat</li> <li>▪ Humanisation</li> <li>▪ Investissement/engagement</li> <li>▪ Participation collective</li> <li>▪ De la vie quotidienne à la démocratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ouvrir le débat aux exclus</li> <li>▪ Co-construction</li> <li>▪ Représentation, intérêt général,</li> <li>▪ <u>Difficultés</u> : → Limite financière → Pas de pouvoir de décision → Représentation par le nombre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Légitimité (-)</li> </ul>
5) <b>Impacts pour l'institution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Changement des pratiques</li> <li>▪ Compréhension des situations individuelles</li> <li>▪ Acteur de son parcours/s'en sortir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Animation sociale, Entraide, Tutorat</li> <li>▪ Interface usagers/institutions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répartition du pouvoir</li> <li>▪ Offre de services et projets</li> <li>▪ Co-production de projets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projets adaptés</li> </ul>

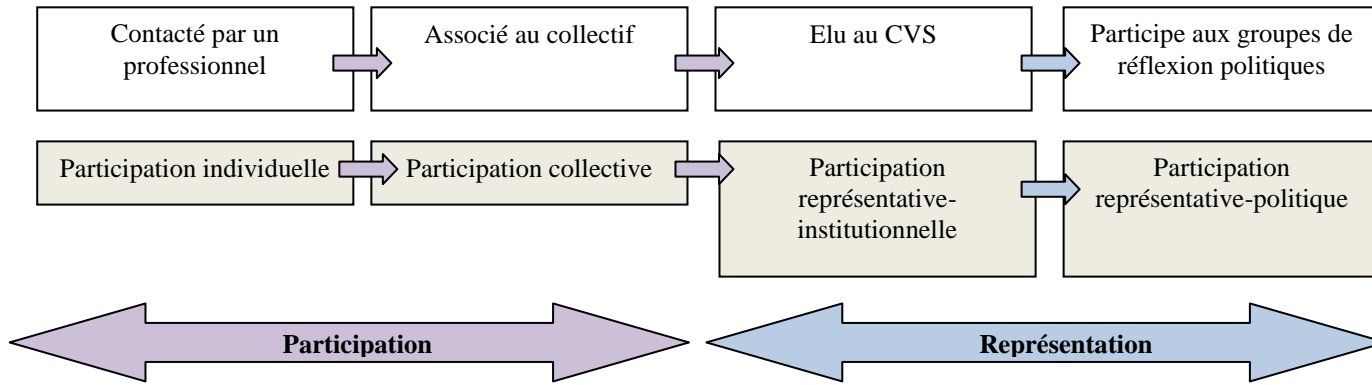
Légende : (xxxxxx) : point de vue de cadres / (xxxxxx) : point de vue des usagers / (xxxxxx) : point de vue commun

**Tableau 2 : Synthèse des processus en œuvre à partir des différents modèles participatifs**

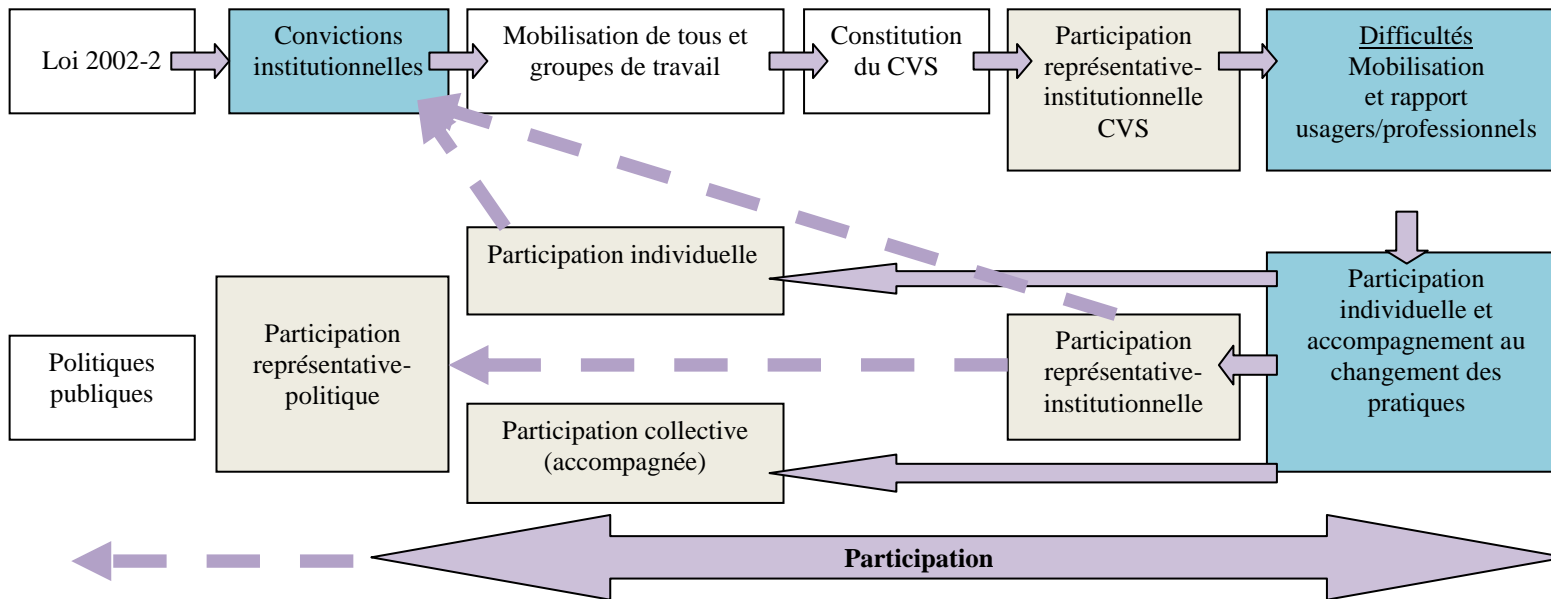
Axes d'analyse	(A) Participation individuelle	(B) Participation collective de groupes d'utilisateurs	(C) Participation représentative institutionnelle (CVS)	(D) Participation représentative politique
1) Définir le processus participatif participation	<p>Changement de posture usagers/professionnels</p> <p>↓</p> <p>Développement des capacités</p> <p>↓</p> <p>Etre acteur de son parcours, priorisation du choix individuel</p> <p><b>S'investir</b></p>	<p>Consultation Coopération</p> <p>Solidarité (=) du droit d'expression</p> <p><b>Collaborer</b></p> <p>Priorisation du choix collectif</p>	<p>Réflexion sur les processus d'accueil Place et rôle des usagers Consultation/représentation</p> <p><b>Proposition # décision</b></p>	<p>Pas de prise en de compte des propositions</p> <p>Faire entendre sa voix</p>
2) Approche individuelle des processus	<p>Bien-être /Confiance en soi Enrichissement Investissement Prendre la parole</p> <p>Lien social</p> <p>Changer ses représentations</p> <p><b>S'exprimer</b></p>	<p>Echanges de savoirs</p> <p>Lien social</p> <p>Co-construire des actions collectives</p> <p><b>S'impliquer / proposer</b></p>	<p>Capacité à faire des propositions</p> <p><b>Militer</b></p>	<p>Groupes de réflexion</p>
3) Outils, savoir-faire, résistances	<p>Enquête de satisfaction Prise en compte du choix / Ecoute Usager-responsables</p> <p>(-) Intégrer un collectif (-) Mobilisation / Facteur temporel//décision</p>	<p>Groupe et lieu d'expression</p> <p>(-) Mobilisation des usagers</p>	<p>Groupe de travail/Evaluation Représentation</p> <p>(-) Epuisement des salariés (-) Partage du pouvoir</p>	<p>(-) Légitimité</p>
4) Approche collective des processus	<p>Participation = citoyenneté</p> <p>(-) Des revendications individualistes</p>	<p>Responsabilisation/ Humanisation Droit à participer / Démocratie</p>	<p>Ouvrir le débat / Co-construction</p> <p>(-) Limite financière/décisionnelle/nb</p>	<p>(-) Légitimité</p>
5) La participation dans l'institution	<p>Changement des pratiques</p> <p>Compréhension des situations individuelles</p> <p>Acteur de son parcours/s'en sortir</p>	<p>Animation sociale, Interface usagers/institutions</p> <p>Entraide, Tutorat</p>	<p>Répartition du pouvoir</p> <p>Offre de services et Co-production projets</p>	<p>Projets adaptés</p>

**Légende :** **Processus d'accueil** (lien direct) : **Processus décisionnel** : (lien direct) (lien indirect) (résistance)  
**Processus de construction individuelle ou collective/hypothèse:** (lien direct) (lien indirect)

**Schéma 1 : expérience participative des usagers – point de vue des usagers**



**Schéma 2 : expérience participative de l'institution – point de vue des cadres**





## 2.3. PARTICIPATION ET PARTICIPATIONS

En tout premier lieu, il faut revenir sur l'idée que la participation émane d'un processus global qui développerait conjointement plusieurs modèles participatifs et qui engagerait les individualités à s'inscrire dans une sphère sociale voire politique qui les dépasse. En effet, nous l'avons vu, il existe un consensus sur la nature même de la participation telle que la définissent les enquêtés (cf. Tableau 1 : ligne 1 « Définir la participation »). En termes de caractéristiques, si les deux groupes hiérarchisent différemment les objectifs et les enjeux qui existent autour de la participation, ils utilisent des mots de grande proximité, voire des termes communs, pour la définir et identifier les grandes tendances qui s'en dégagent. C'est à partir de ces tendances que nous avons élaboré cette modélisation : acteur de son parcours, place et rôle de l'utilisateur dans les institutions, amélioration de l'offre de service (en rouge dans le Tableau 1). De même, les personnes enquêtées insisteront sur les processus à l'œuvre au travers de verbes d'action : s'investir, proposer, collaborer... (Tableau 2 : mots clés encadrés) ou au travers de notions comme le développement des capacités, coopération/solidarité, le changement de posture... (Tableau 2 : ligne 1 « définir les processus »). L'ensemble des enquêtés révéleront, par la nature même des termes utilisés, un double mouvement qui part de l'institution pour aller vers l'utilisateur et qui ramène l'utilisateur dans l'institution et la sphère sociale (Tableau 2 : fléchage bleu et Schémas 1 et 2). Ce mouvement semble transcender les usagers enquêtés et les porter vers la sphère collective. En ce sens, la participation relèverait d'un fait social au sens de Durkheim E. (1895) puisque au travers de la prise en compte globale des individualités, elle est généralisée, elle transcende l'individu vers le collectif et devient coercitive, en ce sens qu'elle impacte sur les postures de tous les agents.

Concevoir la participation comme fait social répond partiellement à notre hypothèse. En effet, cette acception, qui tend à placer le participant dans un espace social et à le sortir de son individualité, ne répond pas néanmoins à l'idée que la participation s'accompagne aussi d'une construction du sujet dans sa citoyenneté révélée dans un espace public. Elle tendrait même à être invalidée par le fait que, dans sa dimension institutionnelle, elle resterait une consultation sans pouvoir de décision (Tableau 2 : processus décisionnel et Tableau 1 : cases B1, C1).

Il faut donc compléter cette analyse à partir des différents modèles participatifs repérés et notamment celui qui concerne l'individu afin de voir en quoi la participation « individuelle » concourt à la construction du sujet, de l'utilisateur-citoyen.

### 2.3.1. LA PARTICIPATION INDIVIDUELLE

Le modèle de participation individuelle s'inscrit principalement dans les institutions autour du projet individuel à partir duquel l'utilisateur conçoit son parcours d'insertion. Ce modèle participatif mis à part, place par nombre de ses caractéristiques la participation du côté des individus (Tableau 1 : colonne A) et tendrait ainsi à mettre au rebut notre hypothèse. En effet, la participation individuelle serait un bénéfice personnel dont les apports seraient de l'ordre du privé : bien-être, confiance en soi, développement des capacités, enrichissement, choix de décision, considération... Elle renforcerait l'individu dans ce qu'il est. Elle se rattacherait à l'idée d'« *appropriation* » telle que présentée dans une approche restrictive de la notion d'« empowerment » (LE BOSSE Y., 2003). Cette dimension de la participation individuelle serait encore confortée par le fait, finalement, qu'un grand nombre d'utilisateurs n'entre pas dans la sphère collective et ce pour diverses raisons évoquées : désintérêt, passivité, manque de mobilisation, effectivité de la prise en compte des revendications (Tableau 1 : case A3). Pour le plus grand nombre, la participation individuelle se rangerait du côté du particulier, de la sphère privée et n'atteindrait jamais la sphère sociale et encore moins politique (ARONDEL P., 2007).

Pour autant, lorsque l'on regarde la participation individuelle du côté des processus, cette invalidation est à reconsidérer. En effet, plusieurs idées se dégagent du fait participatif tel que nos enquêtés le présentent.

La première est que la participation a pour objet d'« inviter » les personnes à « *devenir acteurs de leur parcours* », c'est-à-dire d'identifier les ressources internes et externes dont elles disposent et de formuler des choix pour elles (pour « *soi* ») (Tableau 2 : case A1). Derrière cette idée, plusieurs concepts viennent alimenter le fait que la participation dans cette « *invitation/expérimentation* » inscrit durablement l'utilisateur non seulement dans sa singularité mais aussi dans la sphère sociale dont il dépend. Tout d'abord, par le fait que « *devenir acteur* » implique que l'on sorte d'une forme de passivité (l'agent déterminé : BOURDIEU P.) pour investir un rôle (l'acteur rationnel : SIMMEL G.) et agir sur son environnement (pouvoir d'agir : LE BOSSE Y., 2003 et DONZELOT J., 2003). C'est dans cette interaction entre l'individu, le contexte dans lequel il agit et dans la relation avec celui qui l'accompagne que la participation trouve son ancrage social (Tableau 2 : « processus de construction individuelle ou collective »). Ensuite, parce qu'au travers de la formulation de ses choix et de ses ressources, se construit un processus d'identification du

« *soi* » tel que le conçoit Paul Ricœur<sup>79</sup>. C'est-à-dire qu'au travers de la formulation et de la construction de « *soi* », comme identique (« *mêmeté* ») et différent (ipséité), c'est aussi la relation à l'autre, dans sa réciprocité, qui s'établit. En cela, le modèle de participation individuelle construit l'individu dans une sphère sociale.

La deuxième idée vient du fait que ses choix sont « *considérés* » et « *valorisés* » par le travailleur social et l'institution. Ce qui implique que la relation établie entre l'institution (au travers du travailleur social) et l'utilisateur soit profondément modifiée. Ainsi au-delà de l'idée d'un changement des pratiques, c'est le changement de posture qui nous intéresse ici. En effet, il y a dans la nature de ce processus, comme un mouvement circulaire et amplificateur, qui interagit entre le professionnel et l'utilisateur dans leur posture respective. La considération (des choix, des ressources...) que le travailleur social a pour la personne qu'il accompagne apparaît comme une forme de reconnaissance de sa singularité et notamment dans sa capacité à décider et à agir sur sa propre vie. Ce pouvoir de décision et d'action « *concedé* » à l'utilisateur l'inviterait à s'émanciper des modèles d'assistance du travail social. Cette émancipation progressive (implication, responsabilisation, revendications, autonomie...) impliquerait à son tour une transformation de la posture de l'institution vis-à-vis de l'utilisateur. En effet, l'utilisateur en agissant sur son environnement et notamment sur l'institution (revendications, évaluations) qui l'accueille l'invite alors à redéfinir ses processus d'accueil et d'accompagnement (Tableau 2 : ligne 5 « processus d'accueil »). Une fois encore et peut-être indépendamment de tout investissement personnel et spontané dans un système collectif, l'utilisateur par cette participation individuelle contribue à la construction d'un nouvel espace social et à son auto-détermination. Cependant, loin de cette apparente idéalisation, la participation individuelle ne répond pas à toutes les difficultés des personnes accueillies et en particulier parce qu'elle demande aussi que des ressources soient mobilisables et parce que tous ne se retrouvent peut-être pas dans cette pratique participative qui peut être source d'insécurité.

Pour conclure ici, le modèle de participation individuelle, tel que nos enquêtés nous ont invité à le définir, ne répond que partiellement à notre hypothèse. En effet, du point de vue de ses caractéristiques, la participation ne semble être qu'une forme de re-narcissisation des personnes accueillies et ne porterait pas les individus vers la sphère sociale. En cela, elle invaliderait notre hypothèse. Cependant et nous l'avons vu, en regardant du côté des

---

<sup>79</sup> Ricœur Paul, 1990, « *Soi-même comme un autre* », Seuil, Points, Essais, Paris, 420 p.

processus, elle contribuerait à la construction de l'individu et à son intégration dans le collectif mais ne répondrait pas à la question de la « politisation » de l'usager en sa qualité de citoyen. Il nous faut donc maintenant éprouver notre hypothèse au modèle de la participation collective.

### 2.3.2. LA PARTICIPATION COLLECTIVE

En amont de cette analyse, il faut revenir sur la notion d'intérêt collectif qui se distingue quelque peu de la notion d'intérêt général. En effet, « *la catégorie d'intérêt général fonde la finalité et la légitimité de toute action publique [...]*<sup>80</sup> ». L'intérêt général, dans une approche classique, se rattache à la puissance publique qui a pour mission de poursuivre des fins qui s'imposent à tous les individus et qui « *fait appel à la capacité des individus à transcender leurs appartenances et leurs intérêts [...]*<sup>81</sup> » pour exercer la « chose » politique. Elle s'oppose de fait à l'idée d'intérêt collectif ou commun qui tendrait à réduire l'espace public à la coexistence entre les intérêts distincts (DONZELOT J. et EPSTEIN R. 2006). Cependant avec la décentralisation, le débat public tendrait à s'inscrire sur une échelle spatiale plus réduite (collectivités, groupements d'intérêts...). Ces nouveaux espaces « *entr'ouverts* de délibération » reposeraient la question de l'expression de la citoyenneté et celle de l'élaboration de l'intérêt général. Sans vouloir trancher sur ce débat, nous nous intéresserons ici à ce qui relève des mécanismes classiques de l'expression de la citoyenneté (débat, délibérations, élections, émergence d'un intérêt qui s'impose à tous) contre l'expression d'un florilège de revendications particulières.

C'est pourquoi, la participation collective présente un fort intérêt pour notre recherche car elle se place à la frontière entre la participation individuelle, qui se situe du côté de l'intérêt particulier et l'intérêt collectif qui peut, selon l'analyse que nous en ferons, faire émerger la question de l'intérêt général, tout au moins dans ces mécanismes.

Comme nous l'avons vu précédemment, la participation construit le sujet. Cette subjectivation participe à une construction collective comme espace social, en particulier au travers de l'identification de « soi » (RICOEUR P. 1990) et de son altérité et par la nature même de la posture institutionnelle sur laquelle l'usager agit. Il s'agit ici de voir en quoi la participation collective répond à notre question. Si elle n'est que l'expression

---

<sup>80</sup> Article du site Démocratie participative et débat public : Intérêt général/intérêts collectifs/intérêts particuliers, [http://www.participation-locale.fr/article.php3?id\\_article=43](http://www.participation-locale.fr/article.php3?id_article=43), consulté le 07/05/2012

<sup>81</sup> *Ibid.*

d'une collection d'intérêts particuliers ou s'il se dégage, au travers de cette expérience collective, un intérêt commun et si, cet intérêt peut redéfinir l'individu dans sa citoyenneté et dans une approche politique de son environnement.

Du point de vue des caractéristiques, la participation collective apparaît comme une interface entre les usagers et l'institution. D'une part, elle est un lieu réservé à une expression collective qui leur permet d'échanger dans le cadre d'un « entre soi » (Tableau 1 : case B3) et éventuellement de construire des actions collectives (Tableau 1 : case B2) à vocation sociale, de loisirs ou à vocation solidaire (tutorat, RES). D'autre part, elle est un espace de transmission d'informations réciproques entre les usagers et l'espace institutionnel, en particulier en ce qui concerne l'offre de service (Tableau 1 : ligne 5 et Tableau 2 : « processus d'accueil » ligne 5).

Cette interface contribue à la consolidation des savoirs et des compétences des individus et participe au renforcement du lien social (Tableaux 1 et 2 : cases B1 et B2). Elle invite ainsi les usagers, dans le cadre d'une démarche d'empowerment (pouvoir d'agir : LE BOSSE Y., 2003) à s'intégrer dans un espace social dans lequel l'utilisateur pourra mobiliser des ressources. Par un effet de réciprocité entre l'individu et le groupe (Tableaux 2 : case A1 « processus de construction individuelle et collective »), les deux se renforcent et coopèrent. En cela, la participation collective semble répondre en partie à notre question mais ne semble pas toutefois répondre à l'émergence d'un intérêt collectif qui serait porté au niveau institutionnel. Elle resterait par cette première analyse à des fonctions utilitaristes de la participation.

En revanche, lorsque l'on regarde plus précisément les termes utilisés par les usagers (en bleu dans le Tableau 1) on peut s'apercevoir que la participation collective est fortement connotée d'expressions à valeur démocratique (égalité du droit d'expression, priorisation du choix collectif, démocratie...). Cet espace devient, dans leurs propos, un espace d'expérimentation du débat où l'ensemble des acteurs est légitimé comme ayant-droit à débattre (Ethique de la discussion : HABERMAS J.). En cela, la participation collective est une pré-figuration (une expérimentation) de l'espace public. Cette idée est encore renforcée par l'observation des processus (Tableau 2 : « processus de construction individuelle ou collective ») qui font interagir la participation individuelle avec la participation collective et la participation représentative-institutionnelle. Elle devient un lieu où l'on peut s'investir (ligne 1), s'exprimer (ligne 2), débattre, où l'utilisateur devient un « citoyen » (ligne 4) qui peut par son droit à participer et son droit d'expression, dans ce cadre délimité, agir sur son environnement et « faire l'expérience de la démocratie » : « *Le*

*fond du politique ne se laisse en effet vraiment appréhender que dans ces moments et ces situations qui soulignent que la vie démocratique n'est pas celle de la confrontation d'un modèle idéal, mais celle de l'exploration d'un problème à résoudre*<sup>82</sup> ». En outre, elle est un espace délibératif, dans lequel les usagers priorisent le choix collectif sur les intérêts individuels. Elle endosse ainsi une fonction *bottom-up*<sup>83</sup> dans l'espace institutionnel. En effet, ce mécanisme de priorisation du choix collectif présuppose qu'il y ait des perdants et des gagnants et qu'il faille que les acteurs transcendent leur singularité pour construire une communauté : « [...] ce sont les activités de mise à l'épreuve d'une organisation réellement délibérative du débat qui transforment un public indifférencié en collectif »<sup>84</sup>. Nous pouvons donc dire que cette expérience collective contribue à l'émergence pour le moins d'un intérêt collectif et qu'elle peut, au travers de l'analyse de ses mécanismes, préfigurer la construction d'un intérêt général.

Cependant, la participation collective reste un espace peu investi. Les usagers restent difficiles à mobiliser. Ce « pas » entre l'individu et le collectif apparaît parfois comme un fossé infranchissable. Si le modèle collectif semble ainsi s'inscrire dans l'institution par son rôle d'interface sur bien des aspects, il semble qu'il y ait une frontière entre une participation individuelle – qui serait « cocoonée » dans l'élaboration du projet individuel (parcours d'insertion) et dans la relation qu'il entretient avec le travailleur social qui l'accompagne dans cette démarche égo-centrée – et la participation collective. Il y aurait donc des « absents » à la participation collective, nous y reviendrons.

Ainsi, si elle invite dans ses processus à élaborer un « nous » à partir duquel se dégage l'intérêt collectif, elle ne semble pas le faire avec tous, laissant de côté certains usagers qui préfèrent rester dans l'espace des intérêts particuliers.

Cet élément peut sans doute trouver des points d'élucidation au centre des études psychosociales, cependant nous nous arrêterons ici sur le fait que la participation collective et la participation représentative-institutionnelle, en particulier dans les processus délibératifs, sont clairement démarquées l'une de l'autre par les usagers, (Schéma 1) alors qu'elle semble s'intégrer dans la globalité de l'offre de service, lorsqu'elle est définie par les institutions (Schéma 2). Cette frontière se caractérise par le rôle représentatif des usagers et par le fait que les deux modèles qui suivront (représentative-institutionnelle et

---

<sup>82</sup> Rosanvallon Pierre, 2003, « Pour une histoire conceptuelle du politique » Paris, Seuil, cité par Fourniau Jean-Michel « L'expérience démocratique des citoyens en tant que riverains dans les conflits d'aménagement », 2007 – In *Revue européenne des sciences sociales* n° XLV– 136.

<sup>83</sup> Expression qui désigne dans l'analyse de l'élaboration des politiques publiques, les décisions issues du « bas » et qui remontent vers le politique.

<sup>84</sup> Fourniau Jean-Michel, *op. cit.*, p.168.

représentative-politique) ne leur donneront pas accès à la décision, du moins pas directement.

Pour conclure ici, la participation collective serait un point d'ancrage de la construction du sujet et de l'intérêt collectif, par le fait qu'elle induit dans une interaction entre le modèle individuel et le modèle collectif, d'une part le renforcement des compétences des usagers et du groupe (pouvoir d'agir) et d'autre part, parce qu'au travers de ses modalités et de l'expérience qui en est faite, elle introduit des fonctionnements et des processus (espace de débats et de délibérations) qui préfigurent l'émergence de l'intérêt général. En cela, la participation collective répondrait à notre hypothèse. Cependant, la participation collective semble fortement délimitée, d'un côté, par le fait que ces lieux ne sont que partiellement investis par les usagers qui restreignent la participation aux intérêts particuliers et de l'autre, par le fait que les décisions construites ici n'accèdent pas à d'autres espaces délibératifs institutionnels. Cependant, la corrélation entre ces deux restrictions n'a pas été faite. C'est pourquoi, il nous faudra porter notre analyse sur les deux autres modèles participatifs qui, dans le cadre de la mise en œuvre de l'offre de service et de l'élaboration des politiques publiques, sont amenés à solliciter la participation des usagers.

Ainsi, à ce stade de la démonstration, les participations individuelle et collective, pensées dans une globalité, répondraient à notre question de recherche. En effet, par l'interaction entre les modèles susnommés, les processus en œuvre que l'on pourrait qualifier de circulaires ou de réciproques les renforcent respectivement. Ce développement des compétences individuelles et collectives a pour effet de générer une identification réflexive de l'individu et du groupe (l'autre) et tend ainsi à inscrire l'individu dans un espace social. Enfin, la participation collective construit des espaces de fonctionnements et de délibérations démocratiques qui inscrivent les individus, par cette expérience, dans leur citoyenneté - « *citoyens en tant qu'*[usagers d'une offre de services]<sup>85</sup> » en capacité de penser, pour le moins, l'intérêt collectif et de pré-figurer les modalités de construction de l'intérêt général. Cependant, le terrain nous révèle que la mobilisation des usagers dans ces espaces fait défaut, laissant en suspens de nombreuses questions, en particulier celles relatives à l'accès à la délibération (définitive) institutionnelle et politique et qui peut, en partie, expliquer le désintérêt d'une partie du public.

---

<sup>85</sup> En référence à l'article de Fourniau Jean-Michel : « *L'expérience démocratique des citoyens en tant que riverains dans les conflits d'aménagement* » 2007 – *In Revue européenne des sciences sociales* n° XLV– 136

### **2.3.3. LA PARTICIPATION REPRESENTATIVE-INSTITUTIONNELLE**

La participation représentative-institutionnelle se définit par nos enquêtés comme un espace de représentation et de consultation des usagers dans le cadre d'une réflexion portée sur les processus d'accueil et leur amélioration (Tableau 1 : case C1 et Tableau 2 : « processus d'accueil »). Elle redéfinirait ainsi la place et le rôle de l'utilisateur dans les institutions (Tableau 1 : case C1 en rouge) et concourrait à une démarche évaluative des services (Tableau 1 : case C3). Par ailleurs, elle serait principalement perçue par les institutions comme un espace collaboratif, alors qu'elle resterait bien identifiée comme une consultation/collaboration par les usagers. Dans les institutions identifiées par cette enquête, la participation semble s'inscrire dans une dimension forte de co-construction de projets (Tableau 1 : case C5) et ce, autour de l'enjeu commun d'améliorer l'offre de services (Tableau 1 : case C1 en rouge).

La notion d'enjeu commun qui s'exprime autour de l'idée d'améliorer l'offre de services et cette redéfinition du rôle des acteurs peuvent s'analyser comme un processus de subjectivation du « nous » dans le cadre des processus délibératifs (RANCIERE J. 1995 et FOURNIAU J.M. 2007). Cette subjectivation construirait l'idée d'intérêt général et validerait l'hypothèse selon laquelle la participation assurerait la rencontre entre les intérêts particuliers et le souci d'intérêt général. Cette idée serait encore confortée par le fait que la re-définition du rôle et de la place de l'utilisateur engagerait les institutions à repenser leur organisation et la répartition du pouvoir et impacterait fortement sur les pratiques. Cette transformation serait en partie étayée par la genèse du processus participatif basé sur les valeurs institutionnelles (Tableau 1 : case C3 en rouge). Le schéma 2 (Schéma 2 : expérience participative des usagers – point de vue des cadres) met en lumière l'expérience participative de ces institutions et principalement le moment où, face aux difficultés rencontrées dans les équipes et par les usagers, elles ont repensé le processus participatif (accompagnement des professionnels et des usagers) pour le généraliser aux trois premiers modèles identifiés. Ce schéma met aussi en lumière l'effet circulaire de la participation dans l'espace institutionnel et comment la participation « revient » sur l'institution pour renforcer ses propres convictions et accroître le changement des pratiques. Là encore, la participation s'inscrit dans un espace social où les acteurs interagissent pour construire un intérêt collectif.



Cependant, ces difficultés énoncées ne sont pas anodines et on ne peut pas parler du manque de mobilisation des individus – qui « épuise » leurs représentants et parfois les salariés – sans être tenté d'évoquer les processus décisionnels dont ils sont encore partiellement écartés (Tableau 2 : « processus décisionnel » ligne 1, 3 et 4). De nombreux travaux présentent la participation comme un outil de légitimation des acteurs (LONCLE P., 2004) ou de cooptation des projets (DEFRANCE J., 1988) mais il semble aussi intéressant d'éclairer cette question, qui remet en cause les possibilités d'une construction collective de l'intérêt général, à l'aune de la théorie de l'« *ironie ordinaire*<sup>86</sup> » développée par R. Barbier (2005) et qui place le citoyen en posture de « *lucidité* » ou de « *désenchantement* » dans ces espaces « *(entr)ouverts* » de délibérations. Ainsi l'utilisateur, du fait d'expériences antérieures décevantes ou frustrantes, ne participerait pas au débat convaincu que la décision ne lui appartient pas (*lucidité*) ou que le monde est de toute façon gouverné par des intérêts supérieurs sur lesquels il n'a pas d'emprise (*désenchantement*) et qui finalement, laisserait l'utilisateur dans un espace rationalisé à partir de ses intérêts privés. Il est important de souligner ici cette difficulté rencontrée dans les institutions, car elle remet en question, dans de nombreux débats la légitimité et la représentativité des locuteurs. C'est le cas de la participation représentative-politique sur laquelle nous allons achever cette analyse.

Pour conclure, la participation représentative-institutionnelle, telle que mise en œuvre dans ces institutions, concourt à la construction d'un intérêt collectif et général, notamment au travers de la reconnaissance mutuelle des locuteurs en présence et du partage des enjeux. Par ailleurs, les collaborations mises en œuvre dans ces espaces contribuent à la co-construction de projets qui s'inscrivent principalement dans une approche évaluative de l'offre de services. C'est pourquoi au regard de ces éléments (reconnaissance mutuelle des locuteurs, partage des enjeux et co-constructions), la participation représentative-institutionnelle relèverait de notre hypothèse. Toutefois, les usagers ne sont toujours pas associés aux processus délibératifs, ce qui semble accentuer le désintérêt et le désengagement de certains pour ces questions et renforcer les postures égocentrées.

---

<sup>86</sup> Barbier Remi « *Quand le débat public prend ses distances avec la participation* » 2005 – In *Nature Sciences Sociétés* 13, pp. 258-265

### 2.3.4. LA PARTICIPATION REPRESENTATIVE-POLITIQUE

Ce dernier point constitue le point le plus litigieux de l'hypothèse que cette recherche tend à éprouver. En effet, la participation représentative-politique apparaît comme le point ultime de la possibilité de participer à la construction de l'intérêt général au sens républicain du terme. Dans les faits, tels que les enquêtés se sont exprimés, la participation représentative-politique poserait principalement la question de la légitimité des acteurs concernés et de la prise en compte de leurs propositions. Elle renvoie à de nombreux travaux réalisés à partir de situations de mise en débat public (projets d'urbanisme ou environnementaux) dont Jacques Donzelot a été l'un des contributeurs. Dans un article<sup>87</sup> écrit avec Renaud Epstein dans la revue *Esprit* en 2006, les deux auteurs abordent cette question à partir du travail de S. Arnstein<sup>88</sup> sur l'échelle de la participation. Ils cherchent à mettre la question de la participation en perspective par une comparaison entre les expérimentations françaises et anglosaxonnes. Dans leur conclusion, ils mettent en avant le fait que la participation « à l'anglosaxonne » se construit autour de l'action pour laquelle les acteurs ont une emprise dans sa mise en œuvre et qu'elle se définit à partir du bien commun, alors que l'intérêt général reste du côté des décideurs – leurs collaborations ne se construiraient pas à partir de l'égalité des acteurs en présence mais de leur capacité à trouver un accord. En France, la rhétorique participative se voulant emprunte d'intérêt général resterait un idéal toujours contrarié. Dans cette approche, il semblerait que la participation des usagers ne puisse rimer avec l'intérêt général mais qu'elle puisse construire l'intérêt collectif comme raliement des intérêts particuliers : « *Au lieu de s'opposer aux intérêts particuliers, il [le bien commun] cherche à les relier, à établir entre eux un accord qui les traverse*<sup>89</sup> ». En cela, le processus collaboratif mis en œuvre dans ces institutions (Tableau 2 : « processus d'accueil ») constituerait la limite et l'enjeu de la participation des usagers. Ce qui reviendrait à dire que la participation serait tournée vers l'action, pensée comme une fin en soi, alors que le débat public serait emprunt d'un idéal normatif universel et intemporel, les rendant incompatibles l'un à l'autre.

Cependant, l'institutionnalisation de la participation dans l'espace public mise à la lumière des réflexions de Jacques Rancière (1995) et de Jean-Michel Fourniau (2007) nous rappelle qu'au travers de l'expérience démocratique des citoyens/usagers, que c'est aussi le tort fait

---

<sup>87</sup> Donzelot Jacques et Epstein Renaud « *Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine* » 2006 – *In Esprit* n°326, pp. 5-34

<sup>88</sup> Arnstein Sherry, 1969, *op. cit.*

<sup>89</sup> Donzelot Jacques et Epstein Renaud, 2006, *op. cit.*

à la démocratie qui s'exprime. Ainsi, lorsque les usagers revendiquent de pouvoir « *faire entendre leur voix* », ils revendiquent une égalité politique. C'est pourquoi, si le processus décisionnel les maintient hors de cet espace, la revendication qu'ils expriment les intègre comme sujets politiques dans une « *communauté débattante*<sup>90</sup> ». « *Si [...] la citoyenneté est entendue comme la participation en acte par lequel s'établit le double rapport aux autres et au pouvoir, c'est [...] l'action menée de concert avec les autres qui fonde la citoyenneté et ouvre la communauté de fait à son existence politique*<sup>91</sup> »

Ainsi, la participation représentative-politique, mise à la lumière des processus délibératifs, tendrait à maintenir les usagers en dehors des espaces d'élaboration de l'intérêt général. Néanmoins, elle leur permettrait de construire l'idée de bien commun à partir d'un espace opérationnel qui se construirait autour de l'action. Si, au contraire, la participation des usagers est appréhendée à partir des processus de construction d'une communauté débattante, alors l'utilisateur se construit comme sujet.

## 2.4. CONCLUSION

Ainsi, l'hypothèse selon laquelle la participation révélerait, par l'action et l'expérience qui l'accompagnent, les individus en tant que sujets et permettrait de repenser le vivre ensemble, a partiellement été vérifiée par l'analyse que nous venons de réaliser. Néanmoins, le terrain a démontré que la participation ne pouvait pas répondre totalement à cette double question.

En effet, la participation des usagers serait une expérience démocratique qui dans ce contexte spécifique contribuerait, notamment grâce aux valeurs portées par ces institutions, d'une part, à redéfinir communément les processus d'accueil et les postures professionnelles et d'autre part, à (re)donner une place de citoyen aux personnes exclues de l'espace social. Par ailleurs, la participation comme fait social consentirait par son institutionnalisation (normalisation de modèles participatifs, procédures de discussion) et ses processus (subjectivation politique, empowerment, identification réflexive des locuteurs) à révéler l'individu en tant que sujet agissant dans une communauté sociale et politique.

En revanche, le terrain nous a aussi révélé que la participation, pensée dans son approche collective, aboutirait à une double résistance qui empêcherait la rencontre des intérêts

---

<sup>90</sup> Fourniau Jean-Michel 2007, *op.cit*

<sup>91</sup> Fourniau Jean-Michel 2007, citant Tassin (2003) *op.cit*

particuliers avec l'intérêt général. D'une part, parce qu'elle ne semble pas fédérer tous les usagers qui n'investissent pas les espaces participatifs (crainte de la domination linguistique, lucidité, désenchantement) et faute de leur participation à cette communauté, tendent à délégitimer leurs représentants qui sont renvoyés à leurs particularités dans le cadre d'une discussion publique. Aussi, parce que les processus délibératifs qui ne leurs sont toujours pas accessibles tendent à limiter la construction de l'intérêt général à la construction du bien commun et circonscrivent ainsi le pouvoir décisionnel concédé aux communautés d'individus à l'opérationnalité de l'action. En cela, la participation prise dans une dimension politique ne serait qu'une légitimation des décideurs et des choix auxquels ils procèdent.

Enfin, si les modèles de participation présentés peuvent être bornés les uns par rapport aux autres, dans un contexte de « *désaffiliation sociale* », leur imbrication semble nécessaire afin que l'expérience de la participation puisse, à partir des intérêts particuliers, construire l'intérêt collectif et peut-être l'intérêt général.

### **3. REFLEXIONS THEORIQUES COMPLEMENTAIRES**

#### **3.1. INTRODUCTION**

Nous avons posé, dans la première partie de ce document, le problème de la mise en œuvre de la participation dans une institution. En effet, les injonctions réglementaires et l'institutionnalisation de la participation dans les débats laissaient à penser que la participation deviendrait un mode d'intervention et ce dans l'idée qu'elle pourrait être une réponse possible à une (re)mobilisation des usagers d'une part, autour des projets qui les concernent et d'autre part, autour des questions politiques et sociétales. Cette « invitation-injonction » n'était pas sans poser d'autres questions et notamment pour les acteurs de l'intervention sociale. L'action engagée et avortée par l'ACPM en 2009 avait soulevé de nombreuses interrogations quant à l'attente que l'institution pouvait avoir en termes d'opérationnalité et de signification dans le cadre de son activité, en particulier autour de la place et du rôle que l'on pouvait accorder aux usagers. En outre, elle avait reposé la question de son existence même puisque confrontée à des publics « absents » et peu enclins à s'engager dans des espaces participatifs. Cette première observation du contexte avait révélé la tension qui pouvait exister entre l'utilisateur

« consommateur » de dispositifs et le citoyen inscrit dans un espace de débat public. Nous avons convoqué pour éclairer cette question plusieurs auteurs afin de délimiter le problème de la participation dans son approche démocratique et sociétale. Ce premier débat avait révélé que la participation dans cette approche politique pouvait être, soit une aporie conceptuelle par le fait même qu'elle ne pouvait être que « l'âpre défenderesse des intérêts particuliers » (ARONDEL P. 2007) alors que la démocratie se voudrait être « une et indivisible » porteuse de l'intérêt général, soit qu'elle permettrait de renouer avec « *l'attachement et du désir* » comme fondements de la démocratie (CREPON M. 2007). Pour autant, elle reposait la question de la souveraineté du peuple, question intime éternellement reposée depuis la genèse de la Constitution. A ce titre, nous avons sollicité les écrits d'Hannah Arendt (1958) pour tenter d'apporter un éclairage philosophique à cette controverse. Au travers de son approche moderne de la « *vita activa* » (travail, œuvre, action), l'auteure apportait à cette question des éléments de réponse en particulier dans sa conception de l'action qui, selon elle, permet de mettre « *directement en rapport les hommes sans aucun intermédiaire et qu'elle correspond à la condition humaine de la pluralité, la pluralité étant spécifiquement la condition de la vie politique*<sup>92</sup> ». Cet apport a permis de dégager une problématique, à savoir : « ***en quoi l'expérience de la participation pourrait-elle être une rencontre ou non entre la construction de l'individu dans sa subjectivité et l'action collective dans son approche politique et sociale ?*** ». C'est à partir de cette question et des réflexions de l'auteure que nous avons dégagé une hypothèse que nous avons éprouvé sur le terrain. Il semble donc important de revenir sur la controverse initiale afin de voir en quoi les apports de cette enquête contribuent à résoudre partiellement cet écart conceptuel et quels en sont les concepts émergents.

### **3.2. SUR LES INTERETS PARTICULIERS ET L'INTERET GENERAL**

Revenons tout d'abord sur l'idée que la participation ne serait que « l'âpre défenderesse des intérêts particuliers » et ne pourrait être, à ce titre, qu'un processus d'individuation politique. Les résultats de l'enquête ont permis de délimiter plusieurs modèles de participation qui n'amènent pas aux mêmes conclusions, mais qui dans une globalité valideraient l'hypothèse selon laquelle la participation serait une expérience démocratique qui consentirait aussi à révéler le sujet agissant dans une communauté sociale et parfois politique. L'analyse du

---

<sup>92</sup> Hannah Arendt, 1958, *op.cit*

modèle de la participation individuelle a permis de mettre en avant que la participation telle que pratiquée dans les institutions enquêtées serait, à partir de techniques liées à l'empowerment, une posture institutionnelle dont l'objet est de permettre aux personnes d'être actrices de leur parcours. A travers les techniques d'empowerment, c'est le renforcement de l'individu inscrit dans un contexte sociétal qui est visé, nous l'avons vu. La reconnaissance de la singularité des usagers met en évidence deux points importants. Le premier étant que pour être acteur de son parcours, il faut effectivement être en capacité de mobiliser des ressources internes et externes. Le second étant que la mobilisation de ces ressources passera aussi par une identification de soi et du contexte social dans lequel on évolue. Il y a donc une double reconnaissance qui interagit entre l'individu et l'espace social.

A ce titre Paul Ricoeur (1990) avait été sollicité durant l'analyse des modèles participatifs, afin d'étayer cette idée au travers de son approche sur la construction de soi comme processus qui s'élabore à partir du langage dans *l'altérité*. Cette idée, peut être contredite en partie par l'approche<sup>93</sup> de Michel Foucault qui reconnaîtrait l'individu comme une conséquence de ce qui le relie à la société au travers des rapports de pouvoir qu'il exerce et qu'il subit. Si l'individu se reconnaît ici et est reconnu par comparaison et classification par rapport aux autres, cette reconnaissance passe par des stratégies de pouvoir qui confirmeraient l'idée que la participation serait l'exercice de stratégies personnelles contre une stratégie « sociétale et politique » qui se concevrait comme intérêt général. Jurgen Habermas, inscrirait quant à lui la construction du « soi » dans une conception interactionniste et critiquerait l'approche de Michel Foucault dans le sens où concevoir le « soi » dans une relation stratégique à l'autre, reviendrait à isoler le sujet. Ainsi, « *celui qui agit de manière stratégique fait face au monde objectif et ne prend ses décisions qu'en fonction de ses préférences subjectives. Ce faisant, il n'éprouve pas le besoin d'être reconnu par autrui. L'autonomie se change alors en liberté arbitraire, et l'individuation du sujet socialisé, en l'isolement d'un sujet libéré de tout lien et qui se possède lui-même*<sup>94</sup> ». La qualité d'individu subjectivé et autonome ne pouvant se réaliser finalement qu'au travers de l'espace social, rejoignant ainsi les arguments énoncés autour de la participation par nos enquêtés (valorisation, autonomie, lien social...).

C'est toutefois, pour les deux auteurs, à partir des « besoins » (intérêts individuels pour notre sujet) que se définirait le « soi ». Mais pour Habermas les besoins se construisent, alors qu'ils seraient déterminés et ordonnancés par le *pouvoir* selon Foucault. Cette construction des

---

<sup>93</sup> CUSSET Yves et HABER Stéphane (Directeurs), 2006, « *Habermas et Foucault – Parcours croisés, confrontations critiques* », CNRS Philosophie, Paris, 226 p, pp.155-165

<sup>94</sup> CUSSET Yves et HABER Stéphane (Directeurs), 2006, *op.cit.*

besoins et leur reconnaissance surviendraient d'une « lutte », pour les deux auteurs, qui passerait par la constitution d'un discours pour se revendiquer, se légitimer et qui vue par Habermas, passerait aussi, à l'échelle collective, par l'invention d'un nouveau vocabulaire et d'une reconnaissance du besoin en thème politique. La participation au sein de l'espace public serait ainsi à la fois la participation à « *l'exercice d'un pouvoir communicationnel exercé sur les institutions, et réinterprétation, par la vertu de la force de décentrement propre à la logique de l'argumentation, de ses propres préférences, besoins et autodéfinitions*<sup>95</sup> ». Cette idée est confortée par les termes qui ont été utilisés au cours de l'enquête (prendre la parole, droit à l'expression, faire entendre sa voix, capacités à faire des propositions, ouvrir le débat...) comme autant de moyens de faire reconnaître, par le langage, leurs besoins tant dans un contexte de subjectivation de « *soi* » que de subjectivation du « *nous* ». C'est donc à partir du langage, du discours argumenté, qui transforme le besoin particulier en besoin collectif dans un espace de discussions publiques, que la construction du « *soi* » devient la construction du « *nous* ». En cela, Habermas rejoint les propos de Jacques Rancière autour du concept de « *mésentente* » que nous avons déjà évoqué.

Ainsi, la participation vue comme une individuation politique ne pouvant servir que des intérêts particuliers trouve sa limite dans les principes même de l'identification du « *soi* » (toujours en relation) et dans le discours par lequel cette identification se concrétise et se généralise lorsqu'elle se conçoit comme une subjectivation du « *nous* ». Si les risques annoncés autour de la démocratie participative (populisme, pouvoir de l'opinion) restent réels, la participation ne peut cependant pas être relayée comme une simple expression des singularités. Elle renvoie à l'organisation (constitutionnelle) de l'expression de la souveraineté du peuple et à l'équilibre entre ce qui relève du débat et ce qui relève de la décision. Le terrain exploré, à cet égard, démontre combien le processus délibératif échappe aux usagers et à la société civile par l'intermédiaire de l'institution dans laquelle ils peuvent se concevoir parfois comme un « *nous* ». L'article de Jacques Donzelot et Renaud Epstein (2006) énonçait, à cette occasion, que l'espace de délibération et l'espace de la participation comme « *communauté débattante* » n'avait pas pu trouver d'« *entente* » (RANCIERE J., 1995) en France notamment du fait de la rhétorique politique autour de la notion d'intérêt général exigeant du citoyen qu'il abandonne ses intérêts privés, alors qu'au nom de l'intérêt commun ou collectif, les anglo-saxons ont su trouver un accord (entre délibération et participation) autour de la mobilisation pour l'action - passant dès lors de l'idée de démocratie

---

<sup>95</sup> *Ibid.*

participative à participation démocratique. Le terrain nous confirme cette dissociation entre ces deux approches de la participation et notamment par le fait que les institutions enquêtées ont semblé-ils axé la participation (d'acteurs mobilisés) autour d'une co-construction de projets, d'actions et dans l'opérationnalité des processus d'accueil.

### **3.3. SUR LA PARTICIPATION COMME PRINCIPE D'ACTION**

« *Etre acteur de son parcours* », nous l'avons vu, s'inscrit comme composante de la participation individuelle, mais s'inscrit aussi dans un processus global comme impulsion et conséquence de la construction du sujet et de la « *communauté débattante* ». Cet idiome présuppose, selon les propos de nos enquêtés, le renforcement du pouvoir d'agir (empowerment). Selon Yan Le Bosse (2003) les composantes du pouvoir d'agir sont : « *la prise en compte simultanée des conditions structurelles et individuelles du changement social, l'adoption de l'unité d'analyse acteur en contexte, la prise en compte des contextes d'application, la définition du changement visé et de ses modalités avec les personnes concernées, le développement d'une démarche d'action conscientisante*<sup>96</sup> ». Sans revenir sur la notion d'empowerment, elle appelle, dans ses composantes, à l'action d'un agent qui deviendrait acteur d'un changement. C'est donc autour de deux principes que se construit cet idiome : le premier, une transformation de l'agent en acteur par l'action et le second, une définition du changement et de ses modalités et le développement d'une démarche d'action.

En tout premier lieu revenons sur la notion d'acteur. En sociologie, l'acteur se distingue de l'agent par le fait que l'acteur n'est pas (pré)déterminé (BOURDIEU P.) et qu'il se met en position d'agir soit pour améliorer la société, soit pour maximiser les profits (SIMMEL G, BOUDON R., CROZIER M.). C'est-à-dire qu'il n'est plus en position « d'institué » (normé, ordonné) mais devient « instituant » (capacité d'innovation, résistance au système). La question de la participation telle que posée par cette recherche s'inscrit dans la conciliation possible entre le caractère actif de l'acteur et le caractère systémique de la configuration sociale.

François Dubet (1994) définit le comportement de l'acteur autour d'un arrangement (stratégie) entre les fins (valeurs, culture) et les moyens (normes, rôles) et que, de cet arrangement, l'action comme capacité d'innovation serait néanmoins intégratrice. Cette

---

<sup>96</sup> Le Bossé Y., 2003, *op. cit.*



approche de l'action et de l'acteur nous renvoie au processus de construction individuelle et collective telle que nous avons pu le présenter dans le tableau n°2, comme une possibilité pour l'agent institué (l'individu passif) de trouver les ressources nécessaires (les moyens) pour se construire et s'intégrer dans un système social voire politique pour certains. Pour Dubet ce processus relèverait de l'expérience sociale parce qu'elle est à la fois une découverte de sa subjectivité et une activité cognitive : « *La sociologie de l'expérience sociale vise à définir l'expérience comme une combinaison de logiques d'action, logiques qui lient l'acteur à chacune des dimensions du système. L'acteur est tenu d'articuler des logiques d'action différentes, et c'est la dynamique engendrée par cette activité qui constitue la subjectivité de l'acteur et sa réflexivité* <sup>97</sup> ». C'est donc autour de l'expérience comme construction stratégique, intégratrice et subjective que la participation comme principe d'action devient une conciliation possible entre l'acteur (l'individu) et le système (l'espace social).

En second lieu, la notion d'empowerment renvoie à l'idée de changement et aux modalités de ce changement. C'est donc autour d'une transformation de la posture de l'agent en acteur que la participation trouve, dans ce contexte, par l'empowerment une modalité de mise en œuvre. L'ouvrage de Jacques Rancière (2008), « *Le spectateur émancipé* », nous éclaire sur cette transformation possible et nécessaire. Au travers du principe qu'il n'y a pas de théâtre sans spectateur, il développe l'idée qu'il peut y avoir d'une part, un spectateur passif, ignorant, séparé de la capacité de connaître ce qui se joue et du pouvoir d'agir (l'agent) et d'autre part, un spectateur actif (l'acteur) auquel on soumet un dilemme pour développer sa capacité évaluative et le soustraire à sa position d'observateur pour qu'il puisse prendre une distance pour être entraîné dans le cercle de l'action et s'émanciper – le théâtre redistribuant ainsi les rôles. Dans cette transformation, l'agent devient l'acteur mais le théâtre a aussi changé. Cette observation nous renvoie au double changement de posture évoqué par nos enquêtés, qui entraîne non seulement l'agent mais aussi l'institution dans une transformation de ses pratiques et du rôle qu'elle attribue à l'usager. L'expérience participative devenant de fait une expérience sociale commune dont tous les membres prennent une part de la responsabilité de cette action/transformation.

---

<sup>97</sup> Dubet François, 2003, « *Sociologie de l'expérience* », Seuil, La couleur des idées, Paris, 262 p., p.105

### 3.4. SUR L'IMPUTABILITE, LA RESPONSABILITE ET L'ETHIQUE PARTICIPATIVE

Nous achèverons notre réflexion à partir de cette notion de responsabilité mutuelle qui s'inscrit aussi dans le processus participatif à partir d'un changement de posture réciproque et réflexif des acteurs. En effet, nous l'avons vu, il y a ici une question fondamentale qui s'impose à nous en termes de responsabilité.

Paul Ricoeur (1991) participant à la rédaction d'un ouvrage intitulé « *Le temps de la responsabilité*<sup>98</sup> » dont il écrit la postface, propose de définir la responsabilité à partir de deux éléments distincts ou non : d'une part, la responsabilité implique d'être prêt à rendre compte matériellement ou par la justification, et d'autre part, elle engage les individus par le fait qu'elle est une charge que l'on accepte d'assumer. Le premier élément relève pour lui de l'imputabilité, c'est-à-dire : qui est responsable de quoi *a posteriori*, alors que le deuxième élément relève du devenir et de ce que l'on accepte ou non d'assumer. Ces deux éléments viennent percuter directement la question de la participation dans le sens où derrière l'idée de responsabilité, évoquée positivement par nos enquêtés au travers du renforcement du pouvoir d'agir, vient se dissimuler sur le terrain de l'intervention sociale, la notion de contrat ou de contractualisation de plus en plus rependue. En effet, la participation des usagers ne peut pas être opposable contractuellement, dans le sens où la mobilisation de ses propres ressources s'inscrit dans un rapport contractant/contracté qui ne ferait que reproduire le rapport dominant/dominé dont la participation voudrait s'extraire. « *Sans doute l'éthique de la responsabilité n'a-t-elle jamais fini de s'opposer à l'éthique de l'obéissance.*<sup>99</sup> ». Aussi la participation ne peut pas être une soumission ou une obéissance. Ici, la responsabilité de la participation ne peut venir que de ce qu'elle produit ou peut produire dans le processus engagé comme devenir imprévisible et co-construit (postures, pratiques, processus d'accueil, projets...) et ne peut pas être une justification de son échec dans un rapport de domination. Cette idée rejoint le caractère imprévisible de l'action telle que l'a présenté Hannah Arendt (1958) par laquelle elle peut aussi contribuer à un sentiment d'insécurité de la part des uns et des autres.

Ce qui nous conduit, en écho à l'idée de la responsabilité à l'idée d'une éthique (toujours selon Paul Ricoeur) afin que cette imprévisibilité puisse être mise à la lumière

---

<sup>98</sup> RICOEUR Paul, 1991, Postface « *Le Temps de la responsabilité* », Frédéric LENOIR, Fayard

<sup>99</sup> *Ibid.*

d'une évaluation que l'on voudrait *ex-ante*. Il y aurait donc un appel d'une éthique de la participation qui se construirait dans la relation entre l'institution et l'utilisateur dans le cadre individuel et qui ferait référence à l'éthique de la discussion de Jürgen Habermas (vérité objective, justesse normative, véridicité et authenticité des acteurs communicationnels) dans un cadre collectif et politique. Ce dernier point, toujours soulevé par différents auteurs, lorsqu'il s'agit de ce qui se produit lors des débats publics (légitimation des acteurs locaux : LONCLE P. et ROUYER A. 2004 / délégitimation des citoyens FOURNIAU J.M, 2007).

### 3.5. CONCLUSION

Ainsi, pour conclure et tenter de synthétiser les apports de la présente recherche au regard du problème initial, il faut tout d'abord rappeler que le terrain a partiellement validé notre hypothèse selon laquelle la participation pouvait être une « *pratique de soi* » et la construction d'un intérêt collectif et parfois, de l'intérêt général. En effet au travers du processus du renforcement du pouvoir d'agir, la participation permettrait de révéler le sujet dans une communauté sociale par la mobilisation de ressources internes et externes, impliquant une double identification du « *soi* » et du « *nous* ». Cette double identification passant par la construction du besoin, chercherait par l'argumentation à se faire reconnaître, voire à être identifiée comme thème politique dans un contexte de « *communauté débattante* ». De cette acceptation, la participation ne poserait plus la question de l'impossible rencontre entre l'intérêt général et les intérêts particuliers mais la question de l'organisation de l'expression de la souveraineté du peuple et des processus délibératifs auxquels elle peut avoir accès. Ainsi, la participation pourrait se concevoir non pas comme un idéal toujours inaccessible, décevant et frustrant dont bon nombre d'utilisateurs s'écarteraient par « *lucidité* » ou « *désenchantement* », mais comme une participation démocratique tournée vers l'action, dont les institutions enquêtées semblent s'être saisies.

En cela, la participation s'imposerait comme principe d'action pour l'action et relèverait d'une expérience démocratique comme construction stratégique, intégratrice et subjective permettant, par l'émancipation, la transformation de l'agent en acteur. Cependant ce changement de posture résulterait d'une double transformation de l'agent et de l'institution qui interagiraient au fil de cette expérimentation à partir de différents modèles

participatifs inscrits dans le cadre d'un processus d'accueil global. Cette interaction impliquerait la responsabilisation de tous les acteurs impliqués et appellerait à une éthique participative, au risque de renforcer d'une part, le rapport dominant/dominé dont la participation voudrait s'extraire et d'autre part, d'annihiler tout espoir de consolider l'« *attachement et le désir* » des citoyens pour la démocratie et l'espoir d'une mobilisation des usagers pour les questions qui les concernent.

Enfin et à titre de précaution, la participation des usagers ne devrait être ni un « alibi » pour légitimer les acteurs sociaux ou politiques et les projets qu'ils souhaitent voir développés, ni être pensée dans le but d'un rapport économique entre ressources mobilisables des usagers et économie d'échelle, au risque que le processus participatif ne soit qu'un prétexte à une responsabilisation des plus démunis « *assujettis à leur aptitude à être les héros de leur quotidien* »<sup>100</sup>.

## **4. RETOUR SUR LA PRATIQUE ET LE CONTEXTE PROFESSIONNEL**

### **4.1. INTRODUCTION**

L'enquête réalisée a permis d'apporter un éclairage sur la présente recherche, à partir de la détermination de modèles participatifs qui, pour l'objet de ce travail, ont été différenciés. Si cette différenciation semblait nécessaire pour mieux construire notre analyse, la participation s'inscrit néanmoins dans une globalité, au travers de laquelle les modèles se complètent et se superposent dans le cadre des processus d'accueil. L'analyse des résultats obtenus a conduit, par un détour théorique et analytique, à mieux appréhender la participation, non seulement dans ces modes d'intervention, mais aussi dans sa délimitation conceptuelle. Ainsi, si l'hypothèse première a partiellement été validée, permettant d'affirmer que la participation – parce qu'elle est une expérience stratégique, intégratrice et subjective – pouvait être la rencontre de l'individu avec l'intérêt général, elle a aussi permis de démontrer qu'elle était un mode d'intervention tournée vers l'action. C'est principalement autour de la co-construction

---

<sup>100</sup> Nouveau dictionnaire critique d'action sociale, Edition Travail social Bayard, 2006 (1995)

de projets et dans les pratiques professionnelles qu'elle trouve aujourd'hui un ancrage objectif et une possibilité de redéfinir les postures professionnelles.

Cependant, le terrain à partir duquel nous avons réalisé ce travail n'étant pas le terrain à partir duquel avait émergé la question de recherche, il semble nécessaire de remettre en perspective les résultats obtenus dans le contexte initial.

Ainsi, il s'agira ici de présenter les principaux apports pratiques de la présente recherche dans le contexte initial à partir des enjeux auxquels elle est à même de répondre, des orientations possibles de mises en application et de quelques propositions d'actions.

## **4.2. SUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE**

Lorsqu'en 2009, l'ACPM décide de mettre en place une action autour de « *l'organisation de la participation active de nos publics à l'évaluation et à l'évolution de l'offre globale de service*<sup>101</sup> », elle inscrit la participation à la fois dans une dimension économique et en regard des valeurs associatives qu'elle tend à promouvoir. Ainsi, si le cadrage général semblait être l'adaptation de l'offre de service et son évolution principalement à partir du recueil d'informations, elle semblait aussi l'inscrire dans une approche citoyenne de l'adaptation de cette offre. De même, si l'objectif de l'action (« *de disposer d'une information en provenance des publics pour réaliser une offre plus adaptée, capitalisée et enrichie* ») semblait très clairement orienté vers le recueil d'informations, l'utilisation de certains termes (participation active, adaptation ou citoyenneté) ont amené le groupe de travail à certaines dissensions conceptuelles. Cette action a permis d'une part, de poser la question de l'engagement du public comme frein à l'action et comme enjeu de l'évolution attendue et d'autre part, à partir des outils déjà existants, de réfléchir à une modélisation généralisable de la participation dans le contexte défini. Les résultats obtenus au travers de la présente recherche laissent à penser que des éléments de réponse peuvent être apportés aux interrogations initiales de ce groupe de travail.

Revenons tout d'abord sur l'idée d'une participation active du public dans un contexte de désengagement d'un public en partie précarisé. Le travail réalisé ici montre combien la notion d'acteur devient prépondérante dans la mise en œuvre de la participation. En effet, si l'objectif énoncé est de pouvoir obtenir une participation active du public, elle implique non seulement que l'utilisateur actuellement mis dans une posture de consommateur (passif) de

---

<sup>101</sup> Cf. Annexe I

produits d'insertion devienne un acteur de son insertion mais qu'il puisse aussi se mobiliser autour des questions qui le concernent. A partir des résultats obtenus, nous avons démontré que cette posture d'acteur dépendait à la fois d'une volonté institutionnelle forte d'entrer dans ce processus et d'un accompagnement des usagers et des professionnels pour que ce changement puisse opérer. Le travail de Jacques Rancière (2008), mis ici en perspective, par exemple, de la formation professionnelle, montre combien la relation entre le spectateur (le stagiaire) et (l'enseignant) le théâtre qui se joue, pouvait impacter sur la posture de celui qui reçoit « ce théâtre », allant de « l'agent passif » à « l'acteur émancipé ». Par ailleurs, l'analyse des entretiens a révélé que cette posture se construit à partir d'un processus d'expérimentation dont la conséquence est une interaction entre l'utilisateur et l'institution, dont la démarche initiale dépend aussi de la façon dont cette institution souhaite se positionner. De même, nous avons pu observer que cette expérience doit se construire dans la perspective d'une co-construction pour laquelle il semble nécessaire que l'institution accompagne, non seulement les usagers, mais aussi les professionnels. En effet, les résistances de certains salariés et les difficultés rencontrées par les usagers-représentants pour mobiliser les autres usagers tendaient à essouffler la communauté usagers-salariés au point de mettre parfois en péril cette participation. Aussi, la pérennité de la démarche dépend aussi de l'accompagnement que la structure pourra mettre en place afin d'être dans un rôle à la fois facilitateur, soutenant, cadrant et résolument engagé, en particulier à partir de la communication (cf. éthique de la discussion chez Habermas) qu'elle se destine à mettre en œuvre. Enfin, cette démarche implique que l'institution soit à même d'accueillir le caractère « imprévisible » de ce qu'elle pourra produire effectivement. La prise en compte de la parole des usagers demandera aussi que des propositions puissent être actées tant individuellement que collectivement, afin que cette participation ne soit pas uniquement basée sur la remontée d'informations pour laquelle les usagers n'auraient aucune répercussion opérationnelle.

En second point, si la participation doit être au service de l'évaluation et de l'évolution de l'offre globale de services, cela implique qu'elle puisse trouver une mise en application des différents modèles participatifs. En effet, les résultats obtenus tant de façon empirique que théorique, montre que la participation est aussi un principe d'action par lequel la « pratique du soi » et l'intérêt général ou collectif sont visés. En effet, à partir des techniques d'empowerment, la participation des usagers doit pouvoir s'inscrire dans une recherche de capitalisation et de valorisation des ressources de chacun tant sur un plan individuel que collectif. L'interaction entre le collectif (espace social) et l'individu a pu être schématisée dans le rapport entre participation individuelle et participation collective dans le tableau n°2

présentant les processus en œuvre. C'est à partir de cette interaction entre le groupe et l'individu, qui se renforcent mutuellement, que peut émerger la participation des usagers. Mise au service de l'évaluation de l'offre proposée dans la perspective de son évolution et de son adaptation, la participation peut, dans ce contexte, concourir à sa capitalisation et à son enrichissement. De même, l'existence d'une participation collective - dans laquelle la parole de l'utilisateur pourra trouver un lieu d'expression libérée de toute « ingérence » institutionnelle - mise en relation avec une participation représentative-institutionnelle, pourra générer un effet *bottom-up* à partir duquel des propositions opérationnelles pourront être mises au débat institutionnel. C'est donc à partir de ces trois modèles participatifs que l'institution pourra recueillir les besoins individuels et collectifs dans le cadre d'une démarche prospective.

Enfin, la mobilisation des usagers et le manque d'implication dont l'association fait aujourd'hui le constat dans ses diverses expérimentations participatives, s'expliquent partiellement par une posture de « *lucidité et de désenchantement* » des usagers, telle que présentée par Remi Barbier (2005). En effet, à l'instar du discours des usagers enquêtés, l'ACPM se confronte à cette même difficulté. Si la question de la priorité donnée à la puissance des intérêts supérieurs sur lesquels l'utilisateur n'aurait pas d'emprise (désenchantement) semble difficilement solutionnable en lieu et place, la posture de « *lucidité* », qui tendrait à convaincre l'utilisateur que la décision ne lui appartient pas, peut sans doute trouver partiellement une issue. En effet, comme le soumettaient à réflexion Jacques Donzelot et Renaud Epstein (2006), la participation démocratique tournée vers une délibération autour des modalités de mise en œuvre d'une action, a trouvé un écho favorable et semble-t-il mobilisateur auprès des usagers/citoyens dans l'organisation de la participation anglo-saxonne. Le terrain semblait lui aussi confirmer cette approche par le fait que les institutions enquêtées avaient en partie résolu cette difficulté autour d'une dynamique de co-construction de projets. C'est donc à partir d'une participation qui trouverait une emprise dans l'opérationnalité de l'action que la mobilisation des usagers peut éventuellement se concevoir. Ainsi, si la participation active d'un public est effectivement attendue dans le cadre de d'une évaluation et d'une l'évolution de l'offre de service (plus adaptée, capitalisée et enrichie), si cette participation a aussi pour intention de cultiver la citoyenneté des usagers (comme cela semble vouloir s'inscrire dans les valeurs et l'histoire de l'ACPM), alors la participation du public ne peut se concevoir qu'autour d'une dynamique de projet partagée. Cette dynamique, nous l'avons vu, est génératrice de nombreuses actions (réseaux d'échange, actions solidaires, responsabilisation, etc.) et participe très largement à l'amélioration des processus d'accueil et des offres proposées (interface usagers/institutions, tutorat, etc.).

### 4.3. PROPOSITIONS DE NOUVELLES ORIENTATIONS DE TRAVAIL

Ces premières observations re-contextualisées, au regard des questions que le terrain initial avait pu soulever, et mises en relief à partir des différents apports de cette recherche, nous portent à croire que la participation des usagers, si elle n'est pas chose aisée, peut aussi être une empreinte forte de l'engagement et des valeurs portées par cette association depuis une cinquantaine d'années. En effet, l'histoire de l'ACPM, de la genèse jusqu'à nos jours, montre combien cette institution, au travers de l'activité de ses salariés, a toujours souhaité être en proximité des besoins du public dans l'espoir « [d']assurer une insertion sociale et/ou professionnelle et un hébergement d'un public, notamment d'origine étrangère, de bas niveau de qualification ou en difficulté, en situations de demandeurs d'emploi, ou à titre accessoire, salariés d'entreprises et de collectivités [...] »<sup>102</sup>. C'est à partir de l'objectif associatif et des valeurs qu'elle promeut (la détermination et l'endurance, l'attention à l'autre, discrète et respectueuse des différences, l'anticipation et l'adaptabilité permanente vers l'autonomie, l'innovation et la qualité pédagogique, l'abnégation dans un engagement professionnel militant) que l'on peut imaginer que l'association reste porteuse d'un projet associatif par lequel la participation pourrait devenir une « évidence ». Toutefois, elle appelle une lisibilité de la stratégie associative autour de cette question. La participation, rappelons-le ici, ne peut pas être envisagée sans impacter sur les processus d'accueil et les pratiques professionnelles. C'est donc à partir de cet engagement institutionnel et du message qu'elle adresse à ses équipes et aux usagers, dans le but de promouvoir cette démarche, qu'elle pourra initier cette expérience.

De même, si participation il y a, elle doit être portée par les salariés auprès des usagers. Nous l'avons vu, tant dans le contexte initial qu'au cours de l'enquête, la participation a trouvé un ancrage dans ces institutions à partir d'un groupe de salariés volontaires et mobilisés autour de cette question. De même, elle ne peut se concevoir sans projeter qu'elle peut être source de déstabilisation des salariés qui peuvent, pour certains, se figer dans une posture de résistance au changement. S'il faut pouvoir anticiper cette question (formation, groupe de travail usagers/salariés) l'action au sens d'Hannah Arendt conserve par nature une « imprévisibilité » et une « irrévocabilité ». En cela, elle est elle-même porteuse d'une dynamique de changement dont la traduction sur le terrain s'est faite à partir de l'expression positive d'un

---

<sup>102</sup> Article 2 des statuts de l'association : Objet.



certain effet de surprise. De même, l'idée de dynamique de travail partagée implique que dès l'origine les usagers puissent être associés à cette réflexion. La constitution de groupes de travail usagers/salariés est semble-t-il à la base de toutes les démarches qui ont été explorées. Néanmoins, elle est parfois source de découragement pour les salariés, comme pour les usagers, c'est donc dans la durée que la participation doit s'inscrire au travers du rôle à la fois « facilitateur, soutenant, cadrant et résolument engagé » de l'institution, comme nous l'avons déjà évoqué.

Par ailleurs, la participation ne peut se concevoir à partir d'une simple enquête de satisfaction. Si cet outil reste valable dans le cadre d'une démarche globale, il ne peut répondre à l'attendu premier autour d'une participation active et peut même être chronophage lorsqu'il s'agit d'en traiter les données à l'échelle de l'ACPM. Il reste toutefois un outil de la participation individuelle. La participation active, impliquant une transformation de posture, demandera que les trois dimensions de la participation soient mises en œuvre. En effet, les expressions individuelle (relation usagers/salariés, enquête de satisfaction), collective (groupe d'expressions, groupes de travail) et représentative (groupe de travail, co-construction) doivent trouver une place dans l'organisation globale des processus d'accueil et doivent répondre à la demande d'expression de l'ensemble des usagers. C'est donc à partir de la superposition de ces trois modèles que la participation peut être un modèle généralisable.

Enfin, la dynamique engagée devra s'accompagner d'une productions d'écrits (compte-rendu, diffusion, journal interne...) et d'actions identifiables et co-construites pour que la participation puisse avoir une lisibilité opérationnelle et une traçabilité de ses avancées et travaux réalisés afin de faciliter, développer et pérenniser sa propre dynamique de changement.

Ainsi et pour récapituler, la participation demande un engagement institutionnel fort et une lisibilité, une initiative spontanée et volontaire d'un groupe de salariés, la constitution de groupes de travail salariés/usagers, une perspective de modélisation et une dynamique de projet et d'accompagnement au changement. C'est à partir de ces éléments que le processus participatif a pu se mettre en œuvre dans les différentes institutions. Toutefois, il reste propre à chacune d'elles, parce qu'il reste une expérience stratégique (volonté, évaluation, adaptation), cognitive (formation, apprentissage, expérimentation), normative (modélisation, outils) et productive (actions, projets).

#### 4.4. PROPOSITION DE MISE EN ŒUVRE

C'est à partir de ces éléments que nous pouvons tenter ici de faire la proposition d'une projection opérationnelle de la mise en œuvre d'un processus participatif. Cette projection se décline par étapes mais n'est toutefois pas figée dans le temps. Elle souhaite simplement rappeler schématiquement les différents éléments que nous avons déjà présentés au cours du paragraphe précédent et pour lesquels nous avons réutilisé une partie du matériau récolté au cours de cette enquête. Cette proposition n'est pas une « recette » en soi mais une expérience qui appartient à l'institution qui fera le choix de s'engager dans la démarche. Toutefois, elle a le mérite de clarifier les processus en œuvre ainsi que les outils possibles. Ces éléments sont présentés dans le tableau ci-dessous, les explications sont données à la suite.

Outils et supports	Processus et modélisation
Valeurs	Volonté et posture institutionnelle
Projet associatif	Evaluation <i>ex-ante</i>
Plan de communication (S+U)*	Lisibilité stratégie institutionnelle
Constitution d'un groupe de salariés volontaires	Initiative (posture initiale favorable empowerment)
Constitution d'un groupe de travail (S+U)*	Définition et explication Mise en perspective modélisation
Constitution groupe de travail = propositions actions + élections (S+U)*	Collaborations Co-constructions
Constitution groupe de pilotage = écrits + outils d'évaluation (S+U)*	Formation
Conseil de centre	Remontées des propositions
Groupe d'expression	Accueil des usagers
Enquête de satisfaction	Evaluation
Groupe pilotage / Conseil de centre / Institutions	Propositions Validation axes de travail par l'institution
Groupes amélioration des processus d'accueil	Co-construction Réalisation
Groupes mise en œuvre actions	Réalisation
Groupe pilotage / Conseil de centre / Institutions	Evaluation <i>ex-post</i> Processus de changement des pratiques Accompagnement au changement / Formation

\*(S) = Salariés ; (U) = Usagers

Le tableau est organisé en deux colonnes. La première présente les principaux outils ou supports qui peuvent être mobilisés au cours de la mise en œuvre. La seconde présente les

processus en œuvre et une modélisation de ces processus. Les fléchages permettent de mettre en relation les outils/supports et les impacts/attendus en termes de processus. La lecture peut se faire verticalement, par étapes successives ou horizontalement dans le rapport outils/processus.

Comme nous l'avons déjà énoncé, le processus participatif émane d'une posture de l'institution. Cette dernière pourra s'appuyer sur les valeurs associatives et le projet associatif afin de trouver les arguments nécessaires à la mise en œuvre de la démarche. Une évaluation *ex-ante* permettrait de projeter les besoins et les attendus en termes d'impacts pour le public et les salariés (mise à disposition, besoin en formation...), d'éventuels besoins logistiques (salles, documentation...) et quelques critères d'évaluation en vue d'une évaluation *ex-post*. A la suite de ce premier cadrage stratégique, une communication destinée aux salariés et aux usagers assurerait la lisibilité par tous, du choix opéré par l'institution, d'informer les usagers et les salariés sur ses grandes lignes de la démarche et serait peut-être l'occasion de faire un appel aux volontaires pour constituer un premier groupe de travail composé d'usagers et de salariés. Nous avons posé en étape intermédiaire, la constitution d'un groupe de salariés volontaires, dont l'objectif serait de mobiliser quelques usagers prêts à s'engager, si le groupe usagers/salariés ne se créait pas spontanément.

Le premier groupe de travail composé de salariés et d'usagers que nous appellerons ici « groupe mixte » devrait avoir pour mission de diffuser les attendus réglementaires, éventuellement de la documentation et de commencer à mettre en perspective une modélisation de la participation dans ses principes, ses outils et éventuellement dans les modalités de mise en œuvre.

A la suite de quoi, deux groupes de travail mixtes pourraient être mis en place, l'un d'eux comme comité de pilotage ayant vocation à retranscrire l'avancée des travaux, faire remonter les difficultés au niveau institutionnel et éventuellement construire des outils d'évaluation. Le second groupe pourrait quant à lui organiser la mise en place des élections et travailler sur des actions collectives (loisirs, festivités, évènementiel...) afin de souder ce deuxième groupe autour d'une dynamique de projet. Les impacts attendus pour cette étape seraient d'arriver à une collaboration entre les usagers et les salariés et éventuellement de faire remonter les besoins en formation.

A la suite, nous proposons ici trois outils mis en œuvre à partir des trois modèles participatifs identifiés au cours de l'enquête : le conseil de centre, le groupe d'expression, l'enquête de satisfaction. La visée est de pouvoir très vite mettre en œuvre les trois niveaux de

participation : individuelle, collective, représentative-institutionnelle afin de recueillir les diverses propositions et évaluations sur l'offre existante.

L'étape suivante consistera à présenter les premières propositions à partir du traitement des données de l'évaluation dans le cadre d'un échange entre l'institution, le groupe de pilotage et le conseil de centre. Cette étape visera à une validation d'axes de travail qui peuvent être décidés *a posteriori* en dehors du débat.

A partir de cette étape, des groupes de travail pourront être constitués à partir des axes validés. Ces groupes seront amenés à co-construire des outils d'améliorations de l'offre et éventuellement de pouvoir les mettre en œuvre. La réalisation d'une action collective pourrait être attendue dans cette même période afin de pouvoir afficher des résultats en termes d'opérationnalité et pérenniser le groupe existant.

Enfin, la dernière étape de cette mise en œuvre visera à réaliser une évaluation *ex-post* afin, notamment d'anticiper sur les changements de pratiques, les éventuels besoins en formation et d'ancrer dans l'opérationnalité la dynamique de changement en œuvre.

Cette présentation est un « canevas » en vue d'une mise en œuvre d'une démarche participative. Elle ne relève pas d'une préconisation comme nous le disions au début de ce paragraphe, mais plutôt d'une proposition. Elle a pour vocation de rappeler le cheminement de la démarche au travers des outils déjà expérimentés par d'autres institutions et par la mise en relief des différents processus en œuvre. Elle est une modélisation à partir de laquelle seule l'expérimentation pourra définir réellement les modalités d'actions. Les nombreux paramètres qui définissent l'institution et son public sont aussi en œuvre dans les modalités de la démarche.

Pour conclure ici, les résultats de cette recherche ont apporté un éclairage théorique et analytique sur le terrain préalablement visé. Cette re-contextualisation a permis, d'une part, de démontrer que la participation pouvait trouver un ancrage opérationnel dans l'institution – à partir de laquelle nous avons extrait nos premières interrogations – et d'autre part, de proposer des axes de travail à partir desquels une participation active du public pourrait être réalisée. Enfin, une modélisation de mise en œuvre de la démarche a pu être proposée dont l'objectif est de permettre à n'importe quelle institution de mettre en œuvre sa propre expérimentation.

Si le contexte de départ pouvait révéler des spécificités, les travaux menés ont démontré que ces difficultés ne relevaient pas de cette spécificité. En effet, la mobilisation des usagers et des

salariés autour de la participation n'est pas une évidence et demande aux institutions de s'inscrire dans un processus qui impactera sur les pratiques et les processus d'accueil. Cette démarche relève presque d'une forme de militantisme que seule l'institution est en mesure d'accompagner, tant en termes de dynamique de changement, que dans sa pérennisation au travers du soutien qu'elle peut apporter aux usagers au fil du temps. Elle engage ainsi les institutions et leurs salariés dans un mouvement dont l'objet est la transformation de l'agent en acteur, de l'individu en citoyen.

## **5. CONCLUSION**

Cette dernière partie avait pour objet d'apporter une analyse du matériau recueilli. Il a été, à cette occasion, défini des modèles de participation synthétisés à partir des caractéristiques et des processus qui avaient été repérés lors de la présentation de l'enquête de terrain. Cette analyse a été conduite de façon raisonnée afin de valider l'hypothèse de résolution de la problématique identifiée dans la première partie de ce travail. Les résultats de ce travail ont permis de vérifier partiellement le postulat de départ à partir duquel il avait été supposé que la participation, par l'action et l'expérience, pouvait être le révélateur de la subjectivité des usagers et de la construction du « vivre ensemble ».

En effet, l'analyse des quatre modèles définis a mis en lumière le fait que la participation pouvait effectivement construire la subjectivité des usagers en particulier à partir des techniques liées à l'empowerment, mais pouvait aussi construire l'intérêt collectif comme liement des intérêts particuliers, notamment à partir des processus existants qui interagissent entre les différents modèles. En outre, dans le cadre d'une mise en situation de débat, il a été démontré que la participation portait aussi les usagers (« transcendés ») vers une construction de l'intérêt général. Cependant, l'analyse présentée a aussi mis en lumière que la participation n'était pas l'affaire de tous, confortant l'idée qu'il y avait encore des absents au débat. Cette observation a été particulièrement vérifiée à partir des différences révélées entre le modèle individuel et les modèles collectif et représentatif.

Ces réflexions nous ont conduits à revenir sur nos premières interrogations théoriques et pratiques afin de pouvoir les nuancer et les compléter. Un travail de réflexion complémentaire a permis de revenir sur les questions d'intérêts particuliers et d'intérêt général, sur les notions d'action, d'acteur et d'agent, en particulier à lumière de la sociologie de l'expérience et enfin

sur les notions de responsabilité et d'éthique, notamment autour des postures institutionnelles et communicationnelles. De cette réflexion, nous avons pu nuancer notre hypothèse en redéfinissant un principe d'action tourné vers l'opérationnalité des projets et non leur délibération afin que la participation ne reste pas un idéal inaccessible et toujours décevant et afin qu'elle puisse s'inscrire dans une dimension sociale et collective. Nous avons ainsi isolé le modèle de participation représentative-politique sur lequel ni les institutions, ni les usagers n'ont à ce jour de réelles emprises.

A partir des trois modèles, nous avons re-contextualisé la participation sur le terrain initial, permettant ainsi et de façon plus pragmatique d'envisager des orientations de travail et de proposer un modèle de mise en œuvre de la participation dans les institutions.

## CONCLUSION

Cette recherche a été construite avec l'intention de vérifier que la participation des usagers dans les institutions œuvrant dans le champ de l'insertion pouvait répondre, par l'action comme expérience, à la double question de la construction de la subjectivité des individus et de leur citoyenneté et de la construction du souci de l'intérêt général. L'hypothèse énoncée a été éprouvée à partir d'une enquête qualitative menée auprès d'institutions et d'usagers ayant eu une expérience significative et positive de la participation. L'hypothèse et la méthodologie utilisée ont nécessité d'aller à la rencontre de personnes déjà impliquées et fortement engagées dans la démarche. De fait, l'idée que la participation pouvait être à la fois une construction sociale, politique et subjective de l'individu a demandé qu'une certaine proximité puisse s'installer entre l'enquêteur et l'enquêté afin de déceler dans le discours les éléments constitutifs et caractéristiques de ces dimensions. En conséquence, le matériau recueilli à partir d'entretiens semi-directifs avait pour avantage d'être très riche conceptuellement parlant mais l'inconvénient d'être quelque peu limité quantitativement puisque à ce jour peu d'institutions ont abouti dans une telle démarche. En outre, le discours était fortement marqué par un engagement pro-participation mais néanmoins avait aussi pour intérêt d'avoir une certaine distance sur l'expérience pour en extraire une autocritique. Ainsi, les limites de la méthodologie utilisée ont pu être contrebalancées par des apports qualitatifs d'une grande richesse.

Ainsi, le matériau récolté nous a permis de dégager des modèles participatifs que nous avons déclinés du plus individuel au plus général. Quatre modèles ont ainsi pu être identifiés : la participation individuelle, collective, représentative-institutionnelle et représentative-politique. Seule la participation représentative-politique s'exerçait en dehors de l'institution au travers de groupes de réflexion ou de débats publics. Cette modélisation a permis de révéler des caractéristiques spécifiques à chacun des modèles et des processus interagissant entre les différents modèles, nous permettant d'emblée de valider le fait que la participation s'inscrivait dans une dimension sociale. C'est effectivement principalement au travers des processus repérés et synthétisés dans une présentation schématique que nous avons pu démontrer que la participation, aux travers des techniques d'empowerment (pouvoir d'agir) notamment, renforçait la subjectivité des individus et le collectif ; alors que les caractéristiques répertoriées tendaient à isoler les différents modèles les uns par rapport aux autres. Nous avons pu ainsi noter que la participation collective était pensée comme la plus

représentative d'un système démocratique. Enfin cette modélisation a aussi permis de marquer des frontières, d'une part, entre la participation individuelle et la participation collective en termes de mobilisation et d'autre part, entre la participation collective et la participation représentative-institutionnelle en termes de pouvoir de délibération ; le modèle de participation représentative-politique ayant été clairement délimité dans une zone où la légitimité et les propositions avancées ne semblent pas être reconnues.

De ces éléments a été tirée une analyse raisonnée, à partir d'apports conceptuels qui nous ont conduits à valider partiellement notre hypothèse. En effet, la participation a pu être cristallisée comme une expérience démocratique parce qu'elle tend à (re)donner une place de citoyen aux personnes exclues de l'espace social ; aussi par le fait qu'elle consentirait par son institutionnalisation et ses processus à révéler l'individu en tant que sujet agissant dans une communauté sociale et politique. En revanche, elle ne fédérerait pas tous les acteurs et limiterait ainsi la participation à l'opérationnalité de l'action, l'écartant de fait des processus délibératifs. Enfin, dans un contexte de *désaffiliation sociale*, l'imbrication des différents modèles participatifs dans une approche globale serait nécessaire pour répondre à notre postulat.

A partir de là, les éléments analytiques ont été croisés à de nouveaux concepts dégageant ainsi l'idée que la participation pourrait se concevoir comme une participation démocratique tournée vers l'action et dont le rôle de l'acteur deviendrait prépondérant. En outre, elle relèverait d'une expérience démocratique, stratégique, intégratrice et subjective permettant, par l'émancipation, la transformation de l'agent en acteur, à partir d'un double changement de posture de l'agent et de l'institution. Cette interaction impliquerait une responsabilisation de tous et appellerait à une éthique participative afin de ne pas faire de la participation un alibi ou un moyen d'assurer des économies de grandeur, condamnant les plus démunis à trouver leurs propres ressources.

Ces apports conceptuels croisés au matériau récolté ont permis de définir un principe d'action orienté vers l'opérationnalité et dont les différents modèles peuvent se décliner dans le cadre d'un processus global participatif articulé au processus d'accueil et à l'offre de service. Elle implique toutefois d'accompagner les équipes dans le cadre d'une dynamique de changement et de soutenir les usagers tout au long du processus.

Il semblerait enfin que la participation tournée vers l'action puisse intégrer le débat public à partir d'une séparation entre pouvoir délibératif et pouvoir opérationnel, qui permette de trouver un accord entre les acteurs politiques et les citoyens – mobilisés autour de choix opérationnels.



# BIBLIOGRAPHIE

## OUVRAGES LUS :

- ARENDT Hannah, 1958, « *Condition de l'homme moderne* » Pocket Agora, Paris, réédition 2009, 404 p.
- ARONDEL-ROHAUT Madeleine et ARONDEL Philippe, 2007, « *Gouvernance – Une démocratie sans peuple ?* » Ellipse, Paris, 177 p.
- BARBE Laurent, 2006, « *Une autre place pour les usagers ? Intervenir dans le social et médico-social* » Seuil, Paris, 193 p.
- BLONDIAUX Loïc, 2008, « *Le nouvel esprit de la démocratie* » Actualité de la démocratie participative, Seuil, La république des idées, Paris, 110 p.
- CASTEL Robert, 1999, « *Les métamorphoses de la question sociale* » Folio, Paris, 813 p.
- CASTEL Robert, 2003, « *L'insécurité sociale – qu'est-ce qu'être protégé ?* » Editions du Seuil, La république des idées, Paris, 95 p.
- CASTEL Robert et HAROCHE Claudine, 2008, « *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi* » Hachette, Pluriel, Paris, 209 p.
- CARREL Marion, NEVEU Catherine, ION Jacques, 2009, « *Les intermittences de la démocratie - formes d'action et visibilité citoyennes dans la ville* » L'Harmattan, Logiques Politiques, Paris, 310 p.
- CHEVALLIER Jacques, 2008, « *L'Etat post-moderne* » Lextenso, Collection Droit et société n°35, 3ème éd., Paris, 256 p.
- CREPON Marc et STIEGLER Bernard, 2007, « *De la démocratie participative – Fondements et limites* » Essai, Mille et une nuits, Paris, 115 p.
- DELEUZE Gilles, 1990, « *Pourparlers 1972-1990* », Les éditions de minuit, Paris, éd. 2003, 247 p.
- DONZOLOT Jacques, 1984, « *L'invention du social – Essai sur le déclin des passions politiques* » Points, Essai, éd.1994, 263 p.
- DUBET François, 1994, « *Sociologie de l'expérience* », Seuil, La couleur des idées, Paris, 262 p.
- FIEVET Michel, 1999, « *Le livre blanc des travailleurs immigrés des foyers – du non droit au droit* », l'Harmattan, Paris, 262 p.
- FOUCAULT Michel, 1975, « *Surveiller et punir* », Gallimard, Paris, éd.2003, 360 p.
- GAUDIN Jean-Paul, 2007, « *La démocratie participative* » Armand Collin, Paris, 120 p.
- JOULE Robert Vincent et Jean-Léon BEAUVOIS, 1998, « *La soumission librement consentie – Comment amener les gens à faire librement ce qu'ils doivent faire* » Paris, PUF, éd.2009, 215 p.
- RANCIERE Jacques, 1995, « *La mésentente* » Galilée, Politique et philosophie, Paris, 188 p.
- RANCIERE Jacques, 2008, « *Le spectateur émancipé* », La fabrique éditions, Paris, 140 p.
- RICOEUR Paul, 1990, « *Soi-même comme un autre* », Seuil, Points, Essais, Paris, 420 p.

- ROSANVALLON Pierre, 2006, « *La contre-démocratie – la politique à l’âge de la défiance* », Seuil, Paris, 321 p.
- ROUSSEAU Jean-Jacques, 1762 « *Politique du Contrat social ou principes du droit politique* » Union générale d’édition, Collection 10-18, Paris, éd. 1973, 437 p. ; pp. 59-233
- SUE Roger, 2001, « *Renouer avec le lien social – Liberté, égalité, association* », éd. Odile Jacob, Paris, 256 p.

### **OUVRAGES CONSULTÉS :**

- CHAUVIERE Michel et T. GODBOUT Jacques, 1992, « *Les usagers entre marché et citoyenneté* », L’Harmattan, Logiques sociales, Paris, 325 p.
- CUSSET Yves et HABER Stéphane (Directeurs), 2006, « *Habermas et Foucault – Parcours croisés, confrontations critiques* », CNRS Philosophie, Paris, 226 p.
- DEWEY John, 1915, « *Le public et ses problèmes* » Gallimard, Folio Essais, Paris, éd.2005, 336 p.
- ELIAS Norbert, 1987, « *La société des individus* » Agora, Pocket, Paris, éd. 2009, 301 p.
- FOUCAULT Michel, 1969, « *Archéologie du savoir* » Gallimard, Paris, éd. 2008, 288 p.
- GAUDIN Jean-Paul, 2007, « *La démocratie participative* » Armand Colin, Paris, 120 p.
- HAVEL Vaclav, 1989, « *Essais politiques* » Points, Paris, 256 p.
- RANCIERE Jacques, 2005, « *La haine de la démocratie* », La fabrique, Paris, 106 p.
- BOLTANSKI Luc et Laurent THEVENOT, 1991 « *De la justification – Les économies de grandeurs* » Gallimard, Essais, 483 p.

### **FICHES DE LECTURE :**

- ARENDT Hannah, 1958, « *La condition de l’homme moderne* », TRABELSI Myriam, janvier 2001 ; [http://www.cnam.fr/lipsor/dso/articles/fiche/arendt\\_2.html](http://www.cnam.fr/lipsor/dso/articles/fiche/arendt_2.html), consulté le 07/01/2010,
- FOUCAULT Michel, 1975, « *Surveiller et punir* », PESQUEUX Yvon, 2009 <http://mip-ms.cnam.fr> , consulté le 07/01/2010

### **REVUES ET ARTICLES :**

- Actualités Sociales Hebdomadaires N°2558, Le social en textes, Etablissements et services « ...et sur la participation des usagers des établissements du secteur de l’inclusion sociale »
- ARNSTEIN Sherry, « *Echelle de la démocratie participative* » 1969, Site Internet de ANRU ; <http://www.anru.fr>, consulté le 13/03/2011,

- AUTES Michel « *Les territoires politiques de l'action sociale* » Clerse – IFRESI – Université de Lille I – In Informations sociales n°76
- BARBIER Remi « *Quand le débat public prend ses distances avec la participation* » 2005 – In Nature Sciences Sociétés 13, pp. 258-265
- BLANC-CHALEARD Marie-Claude, « *Les immigrés et le logement en France depuis le XIXe siècle - Une histoire paradoxale* » CHS XXe siècle, Université de Paris 1 <http://histoire-sociale.univ-paris1.fr/Collo/Marieclaude.pdf>, consulté le 10/05/2012
- BLONDIAUX Loïc et SINTOMER Yves « *L'impératif délibératif* » 2002 – In Politix, vol. 15, n°57, pp. 17-35
- CASTEL Robert et BOUCHER Manuel - Propos recueillis par SARAZIN Isabelle « *Le travail social au risque de la pacification sociale ?* » 2009 – In Actualités Sociales Hebdomadaires n°2627
- DEFRANCE Jacques « *Donner la parole* » 1988 – In Actes de la recherche en sciences sociales. Vol.73, p52-66
- DELABRE Francis « *Adaptation de l'offre d'accompagnement aux besoins des usagers en foyer pour handicapés adultes* » Le travail social à l'épreuve de la participation, Mémoire DSTS 2002, 2004, p50 – In Revue du CEDIAS Musée social – Vie Sociale n°1/2004
- DELFEM Matthieu « *La notion de droit dans la théorie de l'agir communicationnel de Jurgen Habermas* » 1994 – In Deviance et société Vol 18 – n°1 pp.95-120
- DONZELOT Jacques et EPSTEIN Renaud « *Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine* » 2006 – In Esprit n°326, pp. 5-34
- Direction(s) n°70, dossier « *Conseil de vie sociale : huit ans l'âge de raison ?* » 01/2010, p26-31
- FOURNIAU Jean-Michel « *L'expérience démocratique des citoyens en tant que riverains dans les conflits d'aménagement* » 2007 – In Revue européenne des sciences sociales n° XLV– 136
- JOUVE Bernard « *L'empowerment : entre mythe et réalités, entre espoir et désenchantement* » Editorial, 2006 – In Géographie, économie et société 2006/1, Vol.8, p.5-15
- MAESTRACCI Nicole « *Participation des personnes en situation de précarité : un nouveau souffle* » 2006 - In La Gazette de la FNARS n°6
- LE BOSSE Yann « *De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment* » 2003 – In Nouvelles pratiques sociales, Volume 16, numéro 2, 2003, p. 30-51
- LE BRIS Maryannick « *Développement du pouvoir d'agir effet de mode ou ressourcement salutaire ?* » 2008 – In Actualités Sociales Hebdomadaires n°2587
- LEVY-LEBOYER Claude « *Le cœur à l'ouvrage* » 1999 – In Sciences humaines n°92, mars 1999
- LONCLE Patricia et ROUYER Alice « *La participation des usagers : enjeu de l'action publique locale* » 2004 – In Revue française des affaires sociale 2004/4 n°4, p133-154
- LYONS Amelia « *Des bidonvilles aux HLM* » 2006 – In Hommes & Migrations n°1264, p35-49

- MANACH Jean-Marc « *Hacker, la société de surveillance* » 2010 - In Le Monde ; [http://www.lemonde.fr/technologies/article/2010/06/04/hacker-la-societe-de-surveillance\\_1368066\\_651865.html](http://www.lemonde.fr/technologies/article/2010/06/04/hacker-la-societe-de-surveillance_1368066_651865.html), consulté le 4/06/2010
- MANOURY Lucile et FLORES Marie, « *Expérimentation d'une démarche participative des usagers de la formation professionnelle – dite Mission Impossible ?* » 2004 Synthèse des enseignements – <http://www.latelier.coop/> consulté le 15/01/2009
- PAQUET Michel « *Usagers : une place encore à conquérir dans l'évaluation* » 2008 – In Actualités Sociales Hebdomadaires n° 2583
- RICOEUR Paul, 1991, Postface « *Le Temps de la responsabilité* », Frédéric LENOIR, Fayard
- THILL Edgar « *La motivation, une construction progressive* » 1998 – In Sciences humaines hors-série n°19

## **RAPPORTS ET AUTRES DOCUMENTS :**

- Article du site Démocratie participative et débat public : Intérêt général, intérêts collectifs, intérêts particuliers, <http://www.participation-locale.fr>, consulté le 07/05/2012
- Bilan 2010 du Conseil Consultatif des Personnes Accueillies/accompagnées (CCPA)
- Cahier de propositions : Pour une Europe sociale, apprenons la MOC – Le PNAI 2008/2010 revisité par le projet
- CNDP ; Rôle et Missions ; [http://www.debatpublic.fr/cndp/role\\_missions.html](http://www.debatpublic.fr/cndp/role_missions.html), consulté le 12/04/2011
- CROCHEMORE Yves, ACPM – « *Voyages au cœur de l'ACPM 50 années* », La Hulotte, 2008
- Dictionnaire de l'Académie française, 4ème édition (1792) ; <http://portail.atilf.fr>, consulté le 17/02/2010
- Dictionnaire de l'Académie française, 1ère édition (1694) ; <http://portail.atilf.fr>, consulté le 17/02/2010
- FNARS : Bilan 2009 de la commission régionale usagers de la FNARS PACA et comptes-rendus 2009/2010 des réunions de la commission usagers
- FNARS : Recueils & documents n° 42 « *La participation cela s'apprend* » 2004/2005
- « Guides pour les équipes pédagogiques – les apprentis de la formation professionnelle en PACA : pour le développement des pratiques participatives et de représentation » Collège Coopératif – nov. 2005
- Les cahiers de l'UNIOPSS : « *La participation – une chance à saisir. Lançons-nous !* » Paris, Mai 2010, 172 pages
- Nouveau dictionnaire critique d'action sociale, Edition Travail social Bayard, 2006 (1995)
- Organiser la participation dans les établissements d'hébergement ; dossier thématique RH & Organisation ; <http://www.rh-organisation-fr/organiserlaparticipation> ; consulté le 12/07/2010
- Projet de statuts de l'association « Particip'actif » à l'initiative des usagers

- Rapports du CSTS – Editions ENSP – Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité – Direction Générale de l’action sociale - Conseil supérieur du travail 5ème mandature – 2007 Editions de l’école nationale de la santé publique : L’usager au centre du travail social – de l’énoncé des droits de la personne à l’exercice de la citoyenneté. Conditions d’émergence de pratiques professionnelles novatrices
- Rapport d’activité 2009, ACPM
- Rapport d’activité 2008 Armée du Salut – Résidence William Booth

## **TEXTES LEGISLATIFS :**

- Charte des droits fondamentaux ; [http://www.europarl.europa.eu/charter/default\\_fr.htm](http://www.europarl.europa.eu/charter/default_fr.htm), consulté le 5/06/2010
- Charte des droits de usagers (le droit des malades) ; <http://www.legifrance.gouv.fr>, consulté le 5/06/2010
- Circulaire n°98-65 du 18 Juin 1998 ; <http://www.dguhc-logement.fr>, consulté le 13/04/2011
- Circulaire no 2006-45 du 4 juillet 2006 relative aux résidences sociales ; <http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/>, consulté le 25/04/2011
- Déclaration Universelle des Droits de l’Homme ; <http://www.assemblee-nationale.fr/histoire/dudh/declara.asp>, consulté le 5/06/2010
- Décret n° 2006-383 du 30 mars 2006 portant simplification et adaptation de diverses dispositions dans le domaine de la formation professionnelle et modifiant le code du travail ; <http://www.legifrance.gouv.fr>, consulté le 25/04/2011
- Décret n° 94-1130 du 23 décembre 1994 modifiant le code de la construction et de l’habitation et relatif aux logements-foyers dénommés « résidences sociales » ; <http://www.droit.org>, consulté le 25/04/2011
- Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement ; <http://www.legifrance.gouv.fr>, consulté le 12/04/2011
- Loi 2002-2 rénovant l’action sociale et médico-sociale ; <http://www.legifrance.gouv.fr>, consulté le 12/04/2011
- Loi d’orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine du 1er août 2003 ; <http://www.legifrance.gouv.fr>, consulté le 25/04/2011
- Préambule de la Constitution française de la Vème République ; <http://www.assemblee-nationale.fr/histoire/dudh/declara.asp>, consulté le 5/06/2010
- Programme national de rénovation urbaine ; <http://www.anru.fr/>, consulté le 25/04/2011

## **FICHIERS AUDIO/VIDEO :**

- DVD URIOPPS, « *Pour une Europe sociale, apprenons la MOC* » – Les ateliers Provence-Alpes-Côte d’Azur – 5 lieux, 5 structures, 5 sens – autour du logement et de l’hébergement », CASA Production, 2010

# TABLE DES MATIERES

PRÉAMBULE .....	1
INTRODUCTION .....	3
<b>PREMIÈRE PARTIE : LES ÉLÉMENTS DE LA RECHERCHE .....</b>	<b>5</b>
1. INTRODUCTION .....	5
2. LES CONTOURS DE LA PARTICIPATION.....	5
2.1. PARTICIPATION À TOUS LES ÉTAGES .....	7
2.1.1. LA LOI 2002-2 RÉNOVANT LE SOCIAL ET LE MÉDICO-SOCIAL .....	7
2.1.2. LA FORMATION PROFESSIONNELLE.....	8
2.1.3. L'URBANISME .....	9
2.1.4. L'INSERTION .....	11
2.2. POUR UNE DÉFINITION DE LA PARTICIPATION.....	12
3. CONTEXTE ET TERRAIN DE LA RECHERCHE .....	14
3.1. PRÉSENTATION DU TERRAIN .....	15
3.1.1. HISTOIRE DE L'INSTITUTION ET DE SES VALEURS.....	15
3.1.2. ORGANISATION DE L'INSTITUTION.....	17
3.1.3. LES ACTIVITÉS ET LES DISPOSITIFS .....	19
3.1.4. LE PUBLIC.....	20
3.1.5. L'ACTION.....	22
3.2. UN CONSTAT QUI QUESTIONNE.....	25
3.3. ÉBAUCHE DE QUESTIONNEMENT.....	26
4. PROBLÉMATISATION ET HYPOTHÈSE .....	28
4.1. LA QUESTION DU VIVRE ENSEMBLE .....	28
4.2. L'IMPOSSIBLE PARTICIPATION .....	29
4.2.1. LA PARTICIPATION COMME SUPPORT DE LA DÉMOCRATIE .....	29
4.2.2. L'ÂGE DE LA DÉFIANCE ET LA PARTICIPATION .....	30
4.2.3. LA PARTICIPATION À L'ÉPREUVE DE LA GOUVERNANCE.....	31
4.3. LA PROBLÉMATIQUE .....	33
4.3.1. AGIR ET PARTICIPER ?.....	34
4.4. POUR UNE JUSTIFICATION DE LA PARTICIPATION COMME ACTION.....	36
5. CONCLUSION.....	37
<b>DEUXIÈME PARTIE : MÉTHODOLOGIE ET RECUEIL DU MATÉRIAU.....</b>	<b>39</b>
1. INTRODUCTION .....	39
2. RETOUR SUR LE TERRAIN ET MÉTHODOLOGIE .....	40
2.1. INTRODUCTION.....	40
2.2. TERRAIN D'ENQUÊTE.....	40
2.3. POPULATION.....	41
2.4. LA MÉTHODOLOGIE ET LA DÉMARCHE D'ENQUÊTE.....	42
2.4.1. JUSTIFICATION DE LA MÉTHODOLOGIE.....	42
2.4.2. LIMITES DE LA MÉTHODOLOGIE UTILISÉE .....	43
Une enquête « pro-participation » .....	43
Un public dit « captif » accueilli en structures d'hébergement.....	44
2.4.3. FAISABILITÉ ET CALENDRIER DE L'ENQUÊTE .....	44
2.4.4. DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE DE TERRAIN.....	44

3.	<b>PRÉSENTATION DU MATÉRIAU RECUEILLI</b> .....	46
3.1.	<b>LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE</b> .....	46
3.1.1.	<b>CARACTÉRISATION DE L'ÉCHANTILLON</b> .....	46
3.1.2.	<b>CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU PUBLIC</b> .....	47
3.1.3.	<b>CONNAISSANCE PARTAGÉE DE LA PARTICIPATION</b> .....	48
	<b>Existe-t-il une définition de la participation ?</b> .....	48
	<b>Y-a-t-il une différence entre participation et représentation ?</b> .....	50
	<b>L'objet et les enjeux sont-ils partagés ?</b> .....	51
3.1.4.	<b>LA PARTICIPATION ET L'INDIVIDU</b> .....	52
	<b>La participation renforce-t-elle le « pouvoir d'agir » et la parole ?</b> .....	52
	<b>La participation renforce-t-elle le lien social ?</b> .....	53
	<b>L'« agir individuel » porte-t-il à l'action collective ?</b> .....	53
3.1.5.	<b>LA PARTICIPATION COMME SAVOIR-FAIRE</b> .....	54
	<b>Les outils de mise en œuvre sont-ils modélisés ?</b> .....	54
	<b>La mise en œuvre s'appuie-t-elle sur un savoir-faire ?</b> .....	55
	<b>Quelles sont les difficultés et les résistances au processus participatif ?</b> .....	57
	<b>La participation est-elle le fruit d'une expérience, d'une formation ?</b> .....	59
	<b>Quels étaient les attendus et quels en sont les résultats ?</b> .....	59
3.1.6.	<b>LA PARTICIPATION ET LE COLLECTIF</b> .....	61
	<b>Quels sont les pouvoirs et limites de la participation ?</b> .....	61
	<b>Y-a-t-il une relation entre participation et engagement ?</b> .....	62
	<b>La participation permet-elle de construire l'intérêt général ?</b> .....	62
	<b>Y-a-t-il une relation entre participation et citoyenneté ?</b> .....	63
	<b>La participation et la démocratie</b> .....	63
3.1.7.	<b>LA PARTICIPATION ET L'INSTITUTION</b> .....	64
3.2.	<b>LES RÉSULTATS OBTENUS À PARTIR DE LA COMMISSION USAGERS</b> .....	65
	<b>Sur la connaissance partagée de la participation</b> .....	65
	<b>Sur la participation et l'individu</b> .....	66
	<b>Sur la participation comme savoir-faire</b> .....	66
	<b>Sur la participation et le collectif</b> .....	66
	<b>Sur la participation et l'institution</b> .....	67
4.	<b>CONCLUSION</b> .....	69
<b>TROISIÈME PARTIE : LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE</b> .....		70
1.	<b>INTRODUCTION</b> .....	70
2.	<b>LES PARTICIPATIONS ET LES PROCESSUS OBSERVÉS</b> .....	71
2.1.	<b>INTRODUCTION</b> .....	71
2.2.	<b>LES DOCUMENTS SUPPORTS DE LA DÉMONSTRATION</b> .....	72
2.3.	<b>PARTICIPATION ET PARTICIPATIONS</b> .....	77
2.3.1.	<b>LA PARTICIPATION INDIVIDUELLE</b> .....	78
2.3.2.	<b>LA PARTICIPATION COLLECTIVE</b> .....	80
2.3.3.	<b>LA PARTICIPATION REPRÉSENTATIVE-INSTITUTIONNELLE</b> .....	84
2.3.4.	<b>LA PARTICIPATION REPRÉSENTATIVE-POLITIQUE</b> .....	86
2.4.	<b>CONCLUSION</b> .....	87
3.	<b>RÉFLEXIONS THÉORIQUES COMPLÉMENTAIRES</b> .....	88
3.1.	<b>INTRODUCTION</b> .....	88
3.2.	<b>SUR LES INTÉRÊTS PARTICULIERS ET L'INTÉRÊT GÉNÉRAL</b> .....	89
3.3.	<b>SUR LA PARTICIPATION COMME PRINCIPE D'ACTION</b> .....	92
3.4.	<b>SUR L'IMPUTABILITÉ, LA RESPONSABILITÉ ET L'ÉTHIQUE PARTICIPATIVE</b> .....	94
3.5.	<b>CONCLUSION</b> .....	95

<b>4. RETOUR SUR LA PRATIQUE ET LE CONTEXTE PROFESSIONNEL.....</b>	<b>96</b>
<b>4.1. INTRODUCTION.....</b>	<b>96</b>
<b>4.2. SUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE .....</b>	<b>97</b>
<b>4.3. PROPOSITIONS DE NOUVELLES ORIENTATIONS DE TRAVAIL.....</b>	<b>100</b>
<b>4.4. PROPOSITION DE MISE EN ŒUVRE.....</b>	<b>102</b>
<b>5. CONCLUSION.....</b>	<b>105</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>107</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>.....</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>.....</b>
<b>TABLE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>.....</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>	<b>.....</b>



## TABLE DES SIGLES ET DES ABREVIATIONS

ACIADE	:	Action intermédiaire d'accès direct à l'emploi
ACPM	:	Association de coopération pour la promotion professionnelle méditerranéenne
ACTIS	:	Action Collective Territorialise d'Insertion sociale
AGEFIPH	:	Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées
ANRU	:	Agence nationale de rénovation urbaine
APP	:	Atelier pédagogique personnalisé
ASELL	:	Accompagnement socio-éducatif lié au logement
ATOM	:	Aide aux travailleurs d'outre-mer
BCA	:	Bilan de compétences approfondi
BDR	:	Bouches-du-Rhône
CA	:	Conseil d'administration
CANA	:	Centre d'accueil Nord-africain
CCPA	:	Conseil consultative des personnes accueillies/accompagnées
CNAF	:	Caisse nationale d'allocations familiales
CNDP	:	Commission nationale du débat public
CVS	:	Conseil de vie sociale
DAL	:	Droit au logement
DEIS	:	Diplôme d'état d'ingénierie sociale
DSTS	:	Diplôme supérieur du travail social
ETAPS	:	Espace territorial d'accès aux premiers savoirs
ETAQ	:	Espace territorial d'accès à la qualification
EOEP	:	Espace ouvert d'éducation permanente
FJT	:	Foyer de jeunes travailleurs
FNARS	:	Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale
FTM	:	Foyer de travailleurs migrants
GLS	:	Gestion locative et sociale
IRILL	:	Insertion, réinsertion et lutte contre l'illettrisme
MOC	:	Méthode ouverte de coordination
MSE	:	Moderniser sans exclure
MVE	:	Mobilisation vers l'emploi

NTIC	:	Nouvelles technologies de l'informatique et de communication
OE	:	Objectif emploi
OP	:	Objectif projet
OFFI	:	Office français de l'immigration et de l'intégration
PACA	:	Provence-Alpes-Côte d'Azur
PLIE	:	Plan local d'insertion par l'emploi
PNRU	:	Plan national de rénovation urbaine
DAE	:	Dispositif d'accompagnement à l'emploi
PSE	:	Prestation socio-éducative
RES	:	Réseau d'échange et de savoir
RSA	:	Revenu de solidarité active
SEL	:	Système d'échange local

## TABLE DES ANNEXES

- Annexe I : « Action I.6 : Organisation d'une participation active de nos publics à l'évaluation et à l'évolution de l'offre de services de l'ACPM »
- Annexe II : « Votre approche et votre expérience de la participation active des publics à l'évaluation et à l'évolution de l'offre de services »
- Annexe III : « Guide d'entretien porteurs de la participation »
- Annexe IV : « Guide d'entretien usagers »

## ANNEXE I



Association de formation pour la Coopération et la Promotion professionnelle Méditerranéenne

Siège social : 48 bd Marcel Delprat

13013 MARSEILLE

Tél. 04 91 07 75 40

Fax. 04 91 05 34 44

<b>ACTION I.6</b>		<b>Organisation d'une participation active de nos publics à l'évaluation et l'évolution de l'offre globale de services de l'ACPM</b>	
CADRAGE DE L'ACTION FINALITE	Mettre en place une démarche d'écoute de nos publics et des procédures de capitalisation des informations recueillies		
OBJECTIF(S)	› Disposer d'une information en provenance des publics pour réaliser une offre la plus adaptée possible, capitalisée et enrichie		
CALENDRIER GLOBAL	Un an pour élaborer, tester et valider les procédures : été 2010		
RESPONSABLE			
PARTICIPANTS ASSOCIES			
MISE EN ŒUVRE	ETAPES DE REALISATION	MOYENS	ECHÉANCES
ETAPE N° 1	Réflexion du groupe projet sur les objectifs acpm et résultats attendus : développement de la citoyenneté, actions nouvelles, etc.	1 réunion Groupe projet	31/10/2009
ETAPE N° 2	Etude de l'existant à partir de l'évaluation des actions, des retours des délégués stagiaires etc., des bilans de fin d'action, des outils proposés par les conseils régionaux ou autres financeurs	Groupe projet	30/11/2009
ETAPE N° 3	Analyse des écarts et proposition d'outils d'évaluation de l'offre globale : retours centralisés acpm des évaluations, des conseils de centre, questionnaires d'évaluation sur l'offre globale...	1 réunion Groupe projet + Comité Direction	31/12/2009
ETAPE N° 4	Expérimentation des premiers outils créés sur certains publics / ou dispositifs	Groupe projet	de Janvier à Juin 2010
ETAPE N° 5	Retour au comité de direction des résultats et décision de modalités définitives inscrites dans la démarche qualité	1 réunion Groupe projet + Comité Direction	31/07/2010
INDICATEURS DE SUIVI	› Document de pré projet, proposition d'organisation, retours écrits de stagiaires		
PREUVES DE REALISATION	› Détermination des modalités de la participation des publics à l'évaluation et l'évolution de l'offre globale de services		

**ANNEXE II :**

**Votre expérience et votre approche de la participation active des publics à l'évaluation et l'évolution de l'offre globale de services**

En introduction, il nous semble intéressant de préciser que trois distinctions sont généralement établies dans l'orientation que peut prendre la démarche de participation des publics :

- A. La consultation qui consiste à recueillir l'avis des usagers en vue d'évaluer des prestations
- B. La concertation qui permet d'associer les publics à une réflexion touchant une problématique donnée
- C. La participation qui consiste à associer les publics à une réflexion et à une prise de décision

**Nom :** .....

**Prénom :**

.....

**Poste actuel et domaine(s) d'intervention :**

.....

**Lieu(x) d'intervention :** .....

**1. Votre expérience de la participation des publics à l'évaluation et l'évolution des prestations ?**

*L'action sur laquelle portait cette démarche était une **prestation** :*

collective

individuelle

**1.1 Origine de la démarche :**

financeur : .....

prescripteur : .....

organisme prestataire : .....

vous et/ou votre équipe : .....

autre : .....

**1.2 Objectif(s) de la démarche (incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu) :**

évaluation de la prestation : *Outil(s), procédure utilisé(s)* .....

consultation des usagers / thème : *Outil(s), procédure utilisé(s)* .....

.....

développement d'une culture citoyenne et responsable : *Outil(s), procédure utilisé(s)* .....

.....

autre(s) : *Outil(s), procédure utilisé(s)* .....

.....

### **1.3 Résultat(s) obtenu(s) :**

.....

### **1.4 Votre point de vue sur le(s) résultat(s) obtenu(s) : cette démarche a-t-elle (incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu) :**

conditionné la réalisation de la prestation ? .....

été un outil pour adapter les pratiques ? .....

été un outil pour adapter la prestation ? .....

été un outil indispensable pour rendre compte de la qualité ? .....

autres .....

*Quels en ont été : les principaux obstacles*

.....

*Quels en ont été : les principaux apports*

.....

### **1.5 Connaissez-vous l'expérimentation « Mission (im)possible : moderniser sans exclure »**

*initiée par la Région PACA ?*       **OUI**                       **NON**

Si **OUI**, l'avez-vous mise en œuvre avec les groupes accueillis et quels retours pouvez-vous en faire ?

.....

## **2. Selon vous, qu'est-ce que la participation des publics à l'évaluation et l'évolution des prestations ?**

### **2.1 Objectif(s) :**

**A** - c'est une démarche de **consultation** qui permet **d'évaluer** (incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu) :

la réponse apportée aux besoins prioritaires et personnels de l'utilisateur

l'atteinte des objectifs de l'utilisateur dans le cadre de la prestation

l'atteinte des objectifs du cahier des charges

le décalage entre besoins prioritaires de l'utilisateur et prestation proposée

la qualité des capacités relationnelles du responsable de la prestation

la qualité de la prestation en termes de méthodes pédagogiques (au sens large)

- la qualité du cadre de vie et des moyens matériels mis en oeuvre
- la qualité de l'organisation générale de la prestation
- autres : .....

**B** - c'est une démarche de **concertation** qui permet **d'associer les publics à une réflexion** sur *(incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu)* :

- la résolution de questions/problèmes constatés par les usagers
- la résolution de questions/problèmes constatés par les équipes responsables de la prestation
- la définition et le respect des règles touchant au cadre de vie et à l'organisation de la prestation
- l'élaboration de projets dans le cadre de la prestation
- l'élaboration de projets innovants dépassant le cadre de la prestation
- autres : .....

**C** - c'est une démarche de **participation** qui permet **d'associer les publics à des décisions** concernant *(incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu)* :

- la résolution de questions/problèmes constatés par les usagers
- la résolution de questions/problèmes constatés par les équipes responsables de la prestation
- la définition et le respect des règles touchant au cadre de vie et à l'organisation de la prestation
- l'élaboration de projets dans le cadre de la prestation
- l'élaboration de projets innovants dépassant le cadre de la prestation
- la gestion de budgets participatifs dans le cadre des prestations
- le projet associatif
- autres : .....

## **2.2 Quels en seraient selon vous les outils les plus appropriés :**

**A** - Démarche de **consultation** qui permet **d'évaluer** *(incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu)* :

- enquête de satisfaction individuelle et anonyme
- enquête de satisfaction individuelle et personnalisée
- élection de représentants des usagers
- réunions régulières de représentants des usagers
- conseil de centre/conseil de vie sociale
- réunions de groupes d'expression dans le cadre de la prestation
- réunions de groupes d'expression dépassant le cadre de la prestation
- réunions de groupes de travail concernant des questions/problèmes internes à la prestation

- réunions de groupes de travail concernant des questions/problèmes externes à la prestation
- boîte à idées dans le cadre de la prestation
- cahier/panneau d'expression libre dans le cadre de la prestation
- autres : .....

**B** - Démarche de **concertation** qui permet **d'associer les publics à une réflexion** (*incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu*) :

- enquête individuelle et anonyme
- enquête individuelle et personnalisée
- élection de représentants des usagers
- réunions régulières de représentants des usagers
- conseil de centre/conseil de vie sociale
- réunions de groupes d'expression dans le cadre de la prestation
- réunions de groupes d'expression dépassant le cadre de la prestation
- réunions de groupes de travail concernant des questions/problèmes internes à la prestation
- réunions de groupes de travail concernant des questions/problèmes externes à la prestation
- boîte à idées dans le cadre de la prestation
- cahier/panneau d'expression libre dans le cadre de la prestation
- autres : .....

**C** - Démarche de **participation** qui permet **d'associer les publics à des décisions** (*incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu*) :

- enquête individuelle et anonyme
- enquête individuelle et personnalisée
- élection de représentants des usagers
- réunions régulières de représentants des usagers
- conseil de centre/conseil de vie sociale
- participation des usagers aux instances de l'Association
- réunions de groupes d'expression dans le cadre de la prestation
- réunions de groupes d'expression dépassant le cadre de la prestation
- réunions de groupes de travail concernant des questions/problèmes internes à la prestation
- réunions de groupes de travail concernant des questions/problèmes externes à la prestation
- boîte à idées dans le cadre de la prestation
- cahier/panneau d'expression libre dans le cadre de la prestation
- autres : .....

**2.3 Qui est porteur de la mise en œuvre de la démarche ?** (*incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu*) :



- l'équipe
- le secrétariat
- la coordination
- la direction territoriale
- la direction générale
- autres : .....

**2.4 Quelles modalités de retours aux usagers ?** (incrémentez les réponses par ordre d'importance s'il y a lieu) :

- réunion d'information
- affichage
- document d'information (news lettre)
- association des anciens usagers
- autres : .....

**3. Une formation des professionnels à cette démarche vous semble-t-elle nécessaire ?** .....

Si **OUI**, quels apports sur thème vous intéresseraient ?

.....

.....

## **ANNEXE III : Guide d'entretien (professionnels de la participation)**

### **1. La participation dans l'institution**

- 1.1. Pourriez-vous me donner une définition de la participation ?
- 1.2. Quelles sont, selon vous, les différences ou les ressemblances entre votre définition et d'autres modèles participatifs (démocratie participative, participation des habitants, management participatif...)?
- 1.3. Qu'est-ce qui a déclenché le processus participatif (projet associatif, injonction...)?
- 1.4. Qu'elle en est son organisation ?
- 1.5. Ou, à partir de quels outils recueillez-vous la participation (groupe d'expression, CVS...)?
- 1.6. L'institution dans sa globalité en a-t-elle fait un modèle d'intervention ?

### **2. Modalités de mise en œuvre**

- 2.1. Comment avez-vous procédé pour l'élaboration de la démarche (les étapes) ?
- 2.2. Tous les acteurs (salariés, usagers, administrateurs) étaient-ils volontaires pour engager cette démarche ?
- 2.3. Quelles ont été les difficultés rencontrées au fil du temps pour :
  - les usagers ?
  - les professionnels ?
  - l'institution en général ?
- 2.4. Comment avez-vous résolu ces difficultés ?
- 2.5. Pensez-vous que la participation relève d'un apprentissage (formations) ou d'une expérimentation (pratique) ?
- 2.6. Qu'attendiez-vous de cette démarche et qu'avez-vous obtenu ?

### **3. Conséquences directes**

- 3.1. Quels sont les pouvoirs et les limites de la participation dans l'institution ?
- 3.2. Quelles ont été les conséquences de cette démarche pour :
  - l'institution ?
  - les professionnels ?
  - les usagers ?
- 3.3. Les usagers siègent-ils au conseil d'administration ou dans d'autres instances décisionnelles ?
- 3.4. La participation renforce-t-elle les fonctions délégataires ? Pourquoi ?
- 3.5. Qu'est-ce qui a pu être réalisé grâce à la participation ?
- 3.6. Qu'est-ce qui a changé concrètement selon vous ?

### **4. Conséquences indirectes**

- 4.1. Avez-vous noté des changements de posture pour l'ensemble des acteurs ?
- 4.2. Quels sont, selon vous, les effets de la participation sur le projet associatif ?
- 4.3. La participation génère-t-elle du collectif ? De quel type ?
- 4.4. La participation renforce-t-elle le lien social ? Pourquoi ?
- 4.5. Pensez-vous qu'elle favorise l'intégration sociale ?

### **5. Informations générales à recueillir**

- 5.1. Nom de l'institution, date de création / Nom et prénom de la personne, fonction et niveau hiérarchique, ancienneté dans la fonction, dans l'institution
- 5.2. Parcours personnel (mini CV) et expérience en lien avec la participation

## **ANNEXE IV : Guide d'entretien (public)**

### **1. Qu'est-ce que la participation**

- 1.1. Pourriez-vous me donner une définition de la participation ?
- 1.2. Voyez-vous des différences entre participation et représentation ? Lesquelles ?
- 1.3. La participation est-elle un support de la démocratie et/ou de la citoyenneté ? Pourquoi ?
- 1.4. A quelles instances participatives êtes-vous associé ?
- 1.5. Saviez-vous, avant de vous approprier le processus, ce que cela représentait ?
- 1.6. Pensez-vous que tous les usagers comprennent les enjeux de la participation ? Pourquoi ?

### **2. Modalités de mise en œuvre**

- 2.1. Qu'est-ce qui selon vous engage les institutions dans un processus participatif ?
- 2.2. Comment avez-vous été associé aux instances participatives dans l'institution ?
- 2.3. Estimez-vous que les institutions et les professionnels ont un savoir-faire dans le domaine ?
- 2.4. Qui selon vous, dans un cadre global d'intervention sociale, a le plus de mal à reconnaître la participation du public ? Pourquoi selon vous ?
- 2.5. Quelles ont été vos difficultés au début de votre participation ?
- 2.6. S'agit-il d'un apprentissage qui nécessite d'être formé ou d'une expérience ?
- 2.7. Qu'attendiez-vous de cette expérience et qu'avez-vous obtenu ?

### **3. Conséquences directes**

- 3.1. Estimez-vous que la participation donne un certain pouvoir aux usagers ? De quel type ?
- 3.2. Quelles en sont les limites ?
- 3.3. Avez-vous déjà eu une expérience participative et/ou représentative auparavant ?
- 3.4. Notez-vous des changements dans les institutions et pour les usagers grâce à la participation ?
- 3.5. Cela a-t-il permis de construire des actions collectives ?
- 3.6. Quels effets avez-vous constaté ?

### **4. Conséquences indirectes**

- 4.1. Pensez-vous avoir un impact sur les projets associatifs ?
- 4.2. Pensez-vous avoir un impact sur les pratiques professionnelles ?
- 4.3. Est-ce une expérience d'abord collective ou d'abord individuelle ?
- 4.4. Cela a-t-il changé quelque chose pour vous ?
- 4.5. La participation construit-elle du lien social ?
- 4.6. Avez-vous rencontré des difficultés avec les autres résidents à la suite de votre implication ?

### **5. Informations générales à recueillir**

- 5.1. Nom et prénom de la personne, activités/professionnelles, ancienneté dans l'institution
- 5.2. Parcours personnel (mini CV) et expérience en lien avec la participation
- 5.3. Depuis combien de temps participez-vous aux instances ?
- 5.4. Êtes-vous élu ? Membres du CVS ?
- 5.5. Qu'est-ce que la participation vous a le plus apporté, qu'en reprenez-vous ?



<b>NOM : LARCHEVEQUE</b>	<b>Prénom : Aline</b>	<b>Session de soutenance : Décembre 2012</b>
<b>FORMATION : DIPLOME D'ETAT D'INGENIERIE SOCIALE</b>		
<b>TITRE : Participation des usagers - <i>Entre pratique pour soi et souci d'intérêt général, une rencontre indécise ?</i></b>		
<b>RESUME (250 à 350 mots) :</b>		
<p>La participation des citoyens/usagers peine à se mettre en œuvre dans les institutions et sur la scène du débat public. Elle soulève de nombreuses questions tant dans sa mise en œuvre que dans les enjeux qu'elle représente notamment autour de l'organisation de la souveraineté du peuple. Renvoyée à la société civile, elle serait considérée comme un agrégat d'intérêts particuliers, délégitimée par les acteurs politiques qui s'en défendent au nom de l'intérêt général. En outre, les espaces participatifs entrouverts ne sont pas investis par les citoyens qui s'en écartent au profit d'autres espaces notamment les réseaux associatifs et sociaux, au nom du fait que les espaces de débats prévus pour eux ne sont qu'un théâtre ne servant que d'alibi à la validation de projets déjà ficelés.</p> <p>Le travail présenté ici s'inscrit dans le champ de l'insertion sociale, professionnelle et de l'insertion par le logement. Réalisé à partir d'une expérience menée dans une institution, expérience qui avait pour objet d'organiser la participation active du public (en partie précarisé) à l'évaluation et à l'évolution de l'offre de service, ces questions ont été reposées dans ce contexte particulier. De cette expérience s'est dégagée une problématique de recherche pour laquelle nous avons supposé que la participation des usagers dans les institutions œuvrant dans le champ de l'insertion pouvait répondre, par l'action comme expérience, à la double question de la construction de la subjectivité des individus et de leur citoyenneté et, de la construction du souci de l'intérêt général. A partir, d'une démarche d'enquête qualitative, cette hypothèse a été testée auprès d'institutions et d'usagers ayant une expérience significative et positive de la démarche participative.</p>		
<b>MOTS CLES : Participation – Subjectivité – Action – Expérience – Intérêt général</b>		
<b>NOMBRE DE PAGES : 108</b>	<b>Volume(s) annexé(s) : 0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/></b>	
<b>CENTRE DE FORMATION :</b>		
<b>Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée Europôle Méditerranéen de l'Arbois, BP 50099 13793 AIX-EN-PROVENCE cedex 3</b>		