

Colloque international ERIS - EURODIR – GIS REACTIFS

LA PARTICIPATION : UNE VOIE VERS L'INCLUSION ?

Du 29 septembre au 1^{er} octobre 2020 à Strasbourg

Du 29 septembre au 1^{er} octobre 2020, l'**Ecole Supérieure Européenne de l'Intervention Sociale (ESEIS)** organise un colloque international réunissant 3 réseaux partenaires :

- **Le réseau ERIS** - European Research Institute for Social Work <https://eris.osu.eu/>
- **Le réseau Eurodir** - European Association of Institutions Training Health and Social Institution Managers
- **Et le GIS REACTIFS** – Groupement d'Intérêt Scientifique « Recherche-Action, Inclusion, Formations Sociales » <https://www.gis-reactifs.fr/>

Le sujet de ces trois journées de colloque est : « La participation des usagers dans le travail social : une voie vers l'inclusion ? » " *User involvement in social work: a path to inclusion ?* "

En Europe, **la participation des usagers** est reconnue comme un droit, mais elle revêt différentes formes selon les pays et les contextes locaux. Elle peut également rencontrer de nombreux obstacles.

Parallèlement, **l'inclusion** est un concept socio-politique en pleine émergence en Europe. Depuis plusieurs années nous assistons à une évolution du champ lexical et conceptuel : le terme d'inclusion vient se substituer à la notion d'intégration. Née dans le domaine du handicap, la logique inclusive s'est diffusée dans une pluralité de secteur de l'action sociale : la précarité, le vieillissement, le logement, etc. En quoi la participation contribue-t-elle à l'inclusion ? Comment les formes de participation contribuent à faire bouger les lignes de la société ? Quels sont les effets pervers, les difficultés, les réussites et les impacts positifs d'une démarche participative inclusive ?

Le colloque sera l'opportunité de développer la réflexion autour du lien entre ces deux thématiques. Ces trois journées seront l'occasion d'écouter et de débattre autour de points de vue d'experts, de

travaux scientifiques et de retours d'expériences sur le sujet. Les communications exposées alimenteront les 3 axes suivants.

Axe 01 - La participation des usagers en Europe : quelles modalités inclusives ?

Ce colloque s'inscrit dans le prolongement des travaux menés de longue date par le Conseil de l'Europe sur les droits des citoyens. **La participation des usagers** est aujourd'hui clairement identifiée comme un moyen d'améliorer l'accès aux droits sociaux.

En France, depuis la promulgation de la loi du 2 janvier 2002, la participation des usagers prend deux formes.

- La participation de l'utilisateur à sa propre prise en charge. Celle-ci se traduit par un accompagnement individualisé et la mise en place de documents d'accompagnement spécifiques, comme les projets personnalisés.
- La participation à la vie et au fonctionnement de l'établissement. La loi a institué un droit des usagers à participer à la vie de la structure dans laquelle ils sont accueillis ou accompagnés.

La logique participative consiste également à associer les personnes à la mise en œuvre des politiques publiques.

En Europe, il existe des **différences importantes entre les pays**, mais le « rapport sur la participation des usagers aux services sociaux fournis aux particuliers » (Munday B., Conseil de l'Europe, 2007) identifie plusieurs principes fondamentaux de participation des usagers dans tous les pays. Ce sont :

- La participation en tant que *droit*
- La prise en compte indispensable du point de vue et de l'expérience des usagers
- L'importance fondamentale de fournir aux usagers des services sociaux en quantité et de qualité suffisantes.

Les méthodes favorisant la participation des usagers sont diverses et variées : groupe de réflexions d'utilisateurs, analyse des incidents critiques, récits de clients, panel de citoyens, gestions de services par les utilisateurs....

Quelles que soient **les méthodes employées**, les arguments en faveur du renforcement de la participation des usagers sont nombreux :

- Amélioration de la qualité et de l'efficacité du service
- Modification du déséquilibre entre les utilisateurs et l'administration
- Le système de services acquiert une plus grande légitimité
- Les utilisateurs deviennent plus confiants et autonomes
- La participation est une éducation à la démocratie (Dahlberg & Vedung, 2001)

Dans le domaine des politiques publiques, de l'intervention sociale et de la formation sociale, les savoirs expérientiels et les compétences des personnes concernées apparaissent fondamentales pour les prendre en compte comme acteur et non pas comme sujet.

Cependant, l'expression « participation des usagers » est assez vague et elle doit être examinée dans son contexte : celui de la démocratie et des principes qui régissent la participation des citoyens à la vie de la société. La définition de la participation se pose différemment selon les pays (certains états présentent un modèle fédéral, d'autres sont plus centralisés, certains ont une histoire marquée par la démocratie participative, d'autres privilégient une démocratie représentative ...). En somme, **Le sens de la participation et de l'action communautaire** diffère suivant l'histoire des territoires, les modèles politiques et les contextes locaux.

Les communications répondant à cet axe permettront d'analyser des retours d'expériences de participation des usagers, d'identifier les freins et les leviers de cette participation, ainsi que leurs liens avec les contextes politiques et locaux. Une dimension comparative entre plusieurs territoires, régions ou pays pourra être privilégiée.

Axe 02 – Participation et inclusion : quel management ?

Au sein d'un établissement, le développement de la participation des usagers relève d'une **volonté managériale**. Pour le directeur ou le manager, il s'agit d'impulser une dynamique d'équipe, de mobiliser les travailleurs sociaux et de soutenir le pouvoir agir des personnes concernées.

Toutefois, il existe de nombreux obstacles à la mise en œuvre de la participation. Ces obstacles sont

- *« Politiques/législatifs* : Il n'existe parfois pas de disposition législative autorisant la participation des usagers ou bien la législation n'est pas adaptée
- *Administratifs* : Le manque de clarté dans les objectifs de l'administration et la méconnaissance des bonnes méthodes pour faire participer les usagers peuvent constituer des obstacles.
- *Professionnels* : Les conséquences du paternalisme fréquent dans le travail social peuvent se révéler désastreuses.
- *Linguistiques* : Il est de plus en plus fréquent que la première langue des prestataires de services sociaux ne soit pas la même que celle des bénéficiaires. En outre, le langage de certains professionnels peut être extrêmement technique et incompréhensible pour nombre d'usagers, ce qui crée un obstacle important au niveau de la communication et de la collaboration.
- *Personnels* : Les obstacles personnels peuvent avoir pour causes des différences d'attitude et de point de vue sur la participation (Heikkila, M. et Julkunen ; 2003).
- *Financiers* : Une vraie participation des usagers entraîne des coûts importants pour les prestataires de services comme pour les usagers. » (Munday B., *op. cit.*).

Au-delà ces obstacles, référencés par le rapport relatif à la participation des usagers (Munday B., *op. cit.*), on peut se demander : comment contourner les limites posées par les capacités des personnes vulnérables ou socialement fragilisées ? Certaines ne sont pas autonomes et n'ont parfois n'ont pas accès à la communication verbale ou écrite. Dans ces situations, quelles formes de participation sont-elles possibles ?

Une autre question qui se pose est celle de la considération des revendications des usagers : Quelle légitimité accorder aux plaintes, aux doléances des personnes accompagnées et de leur entourage ? Comment cela bouleverse-t-il les postures traditionnelles du manager, du travailleur social et du bénéficiaire de l'action sociale ?

Confrontés à ces obstacles, certains cadres managers de l'action sociale peinent à mettre en œuvre la participation des usagers au sein de leur établissement. D'autres mettent en œuvre des expérimentations innovantes. Les communications répondant à cet axe permettront de mieux comprendre **le rôle joué par le directeur/manager dans la promotion d'une démarche participative et inclusive des usagers** ?

Dans quelle mesure le recueil de la parole des usagers constitue-t-il un levier pour le management d'une structure ? Quelle démarche participative peut être utilisée pour élaborer un projet de service ? Comment gérer les expérimentations ? Quelle place accorder aux innovations, aux essais, aux erreurs ? Comment réagir face à la modification du rapport de pouvoir induite par la participation des usagers ? Comment soutenir les équipes de professionnels et les associer dans la réflexion ? Comment favoriser une démarche participative inclusive, c'est-à-dire une participation réelle et significative des usagers ?

La posture du manager sera questionnée, à l'instar de la **taille de l'établissement**. Il existe beaucoup d'expérimentations participatives à petite échelle, dans les structures à « taille humaine ». Mais comment élargir ces initiatives dans les grands établissements ? Comment éviter que la formalisation et la systématisation ne deviennent un obstacle supplémentaire ? Les démarches qualité sont-elles un point d'appui, un levier ou un risque dans ce domaine ?

Enfin, cet axe interrogera l'évaluation de la participation des usagers : qu'est-ce qu'une méthode participative inclusive ? Comment juger de l'impact inclusif des modalités mises en œuvre ?

Axe 03 – Participation, inclusion : quelles approches conceptuelles ?

Ce troisième axe correspond à une réflexion plus conceptuelle. Dans les sciences humaines et sociales, comme dans le champ des politiques publiques et du travail social, les notions de **participation d'empowerment** et d'**activation** sont en pleine expansion. Quelles sont leurs origines,

leurs significations, leurs différences ? La participation invoquée est-elle réelle ou simplement symbolique ? S'agit-il d'une simple consultation des usagers ou d'une réelle prise en compte de leur point de vue et de leur opinion ?

Pour Heikkila et Julkunen, il est important de faire la différence entre la **participation**, l'**implication** et la **responsabilisation/autonomisation** de l'utilisateur (Heikkila & Julkunen, 2003). La participation est l'élément le plus faible dans la mesure où les usagers ne sont que partiellement impliqués et servent plutôt d'informateurs. L'implication indique toujours que l'action des usagers a des répercussions sur les services fournis. La responsabilisation/autonomisation constitue la forme la plus poussée de participation puisqu'elle peut impliquer la renonciation des professionnels à leur pouvoir et à leur maîtrise des services, et ce au profit des usagers. Cette situation se produit rarement. À un niveau moins extrême, l'autonomisation peut désigner le pouvoir qu'acquiert les usagers en développant leurs connaissances et leurs compétences.

Les communications présentées dans cet axe permettront d'explorer le champ conceptuel en pleine évolution pour qualifier les différentes formes de participation. Des exemples de situations concrètes pourront permettre d'illustrer les différences entre chaque notion et d'interpréter les concepts.

Il s'agira également de définir le **statut des personnes participantes**. Dans la plupart des pays européens, les gouvernements préfèrent, à divers degrés, une politique mixte d'assistance sociale et de services sociaux qui offre un large éventail de possibilités de participation des usagers. Cela implique, de considérer les usagers comme

- « des *citoyens* ayant des droits et des pouvoirs, élément indispensable d'une implication réelle par opposition à une participation symbolique ;
- des *consommateurs* responsabilisés et protégés, ayant des possibilités de choix et de sortie;
- des *clients* dont les besoins, les avis et les préférences doivent être pris en compte dans les organisations modernes et bien gérées de services publics ;
- des *coproducteurs* qui assument leur rôle de citoyen et leurs priorités en tant que membres d'une collectivité en coopérant avec les gestionnaires des services et les professionnels ou en mettant sur pied leurs propres services. » (Munday, *op. cit.*)

Une réflexion relative aux terminologies employées pour désigner le public bénéficiaire de l'action sociale permettra de souligner les enjeux qui se cachent derrière la reconnaissance de ces différents statuts.

Enfin, cet axe portera également sur la **notion d'inclusion**, régulièrement rattachée à la participation des usagers. L'inclusion est également une notion polysémique, qui fait l'objet d'une double conception dans la recherche en sciences sociales. La première interroge l'autorité, la violence symbolique, la domination et les injonctions de participation. Cette approche questionne l'élaboration des normes et leur relativité, la violence institutionnelle ainsi que les logiques d'action derrière les principes normatifs. La seconde conception s'attache aux processus de participation, à l'émancipation, à la reconnaissance sociale des individus et des sociétés. Cette approche aborde les capacités, les processus d'*empowerment* et l'égalité des chances. La polysémie et l'ambivalence

relatives à l'inclusion, peuvent être dépassées à partir d'une démarche scientifique permettant d'interpréter les concepts et d'analyser les expériences vécues.

Modalités de soumission

Les contributeurs/trices sont invité(e)s à proposer un résumé (2 pages maximum) à l'adresse mail suivante valerie.wolff@eseis-afri.eu avant le **20 mars 2020**.

Les propositions devront

- Être rédigées en français ou en anglais
- Indiquer les noms, prénoms, qualifications, adresses électroniques et institutions d'attache du ou des auteur(s) (maximum 3 intervenants par communication)
- Mentionner le titre de la communication, son objectif et son résumé, une courte bibliographie

Calendrier

- Réception des propositions de communication : **20 mars 2020**
- Évaluation des propositions et retour vers les auteurs : **début avril 2020**
- Soumission finale des propositions : **fin avril 2020**
- Parution du programme : **mai 2020**

Comité scientifique

- Béatrice Muller : Maître de conférences en sociologie, Directrice de l'École Supérieure Européenne de l'Intervention Sociale, Présidente d'Eurodir, Membre d'ERIS et Directrice du GIS REACTIFS
- Emmanuel Jovelin : Professeur de sociologie, Université de Metz-Lorraine, Membre d'ERIS et Président du conseil scientifique du GIS REACTIFS
- Valérie Wolff : Chargée de recherche à l'École Supérieure Européenne de l'Intervention Sociale, Maître de conférences associée en sociologie, Université de Strasbourg, Membre d'ERIS et membre du GIS REACTIFS
- Laure Lienard : Formatrice à l'institut social de Lille / Université Catholique de Lille. Doctorante en sociologie (Dir. : Emanuel JOVELIN), Université de Metz-Lorraine, Membre d'ERIS et membre du GIS REACTIFS

Bibliographie

Evers, A. *Current strands in debating user involvement in social services*, 2003 (Étude commanditée pour le rapport sur « la participation des usages aux services sociaux »)

Bacqué M.-H., Biewerner C. (sous la dir.), *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?* La Découverte, 2015.

Berger P., Neuhauss R., *To Empower People. From State to Civil Society*, Washington, American Enterprise Institute, 1977.

Foucault M. *Sécurité, territoire, population. Cours au collège de France (1977-1978)*, Paris, Seuil, 2004 (éd. F. Ewald, A. Fontana, M. Senellart).

Heikkila M. & Julkunen I. *Obstacles to an increased user involvement in social services*, 2003 (Étude commanditée pour le rapport sur « la participation des usages aux services sociaux »)

Munday B *Rapport sur la participation des usagers aux services sociaux fournis aux particuliers*, Conseil de l'Europe Mars 2007